อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

The Influential Behaviors from Individual, Group, and Organizational Levels toward Police Stations' Performance to Serve the Public

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง

Korkaew Jankingthong

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy Program in Management
Prince of Songkla University
2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ผู้เขียน นางกอแก้ว จันทร์กิ่งทอง

สาขาวิชา การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....

(ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

(ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ)

.....

(พ.ต.อ.ดร.สมชาย สรรประเสริฐ)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ

(ดร.อิศรัฏฐ์ รินไชสง)

.....กรรมการ

(ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)

.....กรรมการ

(ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ)

.....กรรมการ

(พ.ต.อ.ดร.สมชาย สรรประเสริฐ)

.....กรรมการ

(ดร.ชาลี ไตรจันทร์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ .....
(ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ .....
(นางกอแก้ว จันทร์กิ่งทอง)
นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ .....
(นางกอแก้ว จันทร์กิ่งทอง)
นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ผู้เขียน นางกอแก้ว จันทร์กิ่งทอง

สาขาวิชา การจัดการ

ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ กลุ่มตัวอย่างระดับบุคล และกลุ่มตัวอย่างระดับองค์การ โดยกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคล คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาในงานหลักแต่ละด้าน ด้านละ 1 คน และข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 1,600 คน จากกลุ่มตัวอย่างระดับองค์การ คือ สถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 จำนวน 200 สถานี โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแทนองค์การ และทำการยืนยันแบบจำลองของผู้บังคับบัญชาโดยใช้ผลแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาในการพิจารณาประกอบ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรม LISREL 8.80 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการทดสอบแบบจำลองในงานหลัก 4 ด้านของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ทั้ง 8 แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นแบบจำลองหลักนั้นพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานในงานทั้ง 4 ด้าน โดยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ในขณะที่พบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

Thesis Title	The Influential Behaviors from Individual, Group, and Organizational Levels toward Police Stations' Performance to Serve the Public
Auther	Mrs.Korkaew Jankingthong
Major Program	Management
Academic Year	2012

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the influential behaviors from individual, group, and organizational levels toward police stations' performance to serve the public in four tasks: 1) task of general services, 2) task of justice services, 3) task of security for people, and 4) task of traffics.

The subjects of this study divided into two parts: 1) individual level, and 2) organizational level. Two hundred police stations from provincial police region 1-9 were selected to represent the subjects of this study in the organizational level. Additionally, the subjects in the individual level were the policemen working in the police stations to serve the public in four tasks comprised of supervisors and followers. In total, 1,600 policemen were the subjects in this study. In this study, the results of supervisors were used to represent the organization, and the results of subordinates were used to confirm the supervisors' model. Data collected by questionnaires and LISREL 8.80 was used to analyze the data. The research findings from eight models were shown that the proposed models were consistent with the empirical data.

The results revealed that in the supervisors' models, which was the main models, behaviors from the individual, group, and organizational levels influence police stations' performance to serve the public in four tasks described as follows: task performance, contextual performance, transformational leadership, and organizational justice have effects on task of general services. In the other hand, task performance, contextual performance, public service motivation, transformational leadership, and organizational justice have effects on task of justice services, task of security for people, and task of traffics.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความเมตตากรุณาจากองค์การ และบุคคลหลายท่าน รวมถึงครูอาจารย์ผู้สอนที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนหล่อหลอมให้ผู้วิจัยมีวันนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความกรุณากับผู้วิจัยอย่างเต็มที่ทั้งการให้คำแนะนำในเชิงวิชาการ ตลอดจนคอยให้กำลังใจในยามที่ผู้วิจัยรู้สึกท้อแท้ ขอขอบพระคุณ ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ และ พ.ต.อ.ดร.สมชาย สรรประเสริฐ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งให้คำแนะนำและชี้ทางสว่างแก่ผู้วิจัยในทุกครั้งที่มีปัญหา จนนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สงวน ลือเกียรติบัณฑิต ผู้เป็นยิ่งกว่า “ครู” ที่ให้ทั้งคำแนะนำ กำลังใจ และความเมตตากรุณาแก่ผู้วิจัยอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.อิศรัฏฐ์ รินไธสง ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความเมตตากรุณากับผู้วิจัยตั้งแต่การเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำเพื่อพัฒนางานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ ดร.ชาลี ไตรจันทร์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้ข้อแนะนำและทำให้งานของผู้วิจัยชัดเจนมากขึ้นตั้งแต่การสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์

และขอขอบพระคุณคณะผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.สงวน ลือเกียรติบัณฑิต รองศาสตราจารย์ ดร.วัน เดชพิชัย รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา จรจิตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร ดร.ทวิกา ตั้งประภา และ พ.ต.ท.หญิง พัชรี ทุ่งสะโร ที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อช่วยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงขอขอบพระคุณผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 ที่ให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยทั้งในส่วนของข้อมูลต่างๆ และการเก็บแบบสอบถาม ตลอดจนขอขอบพระคุณข้าราชการตำรวจทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่มอบโอกาสอันสำคัญหนึ่งในชีวิตด้วยการให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาเอกแก่ผู้วิจัย สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณพ่อ แม่ และกัลยาณมิตรทั้งหลาย ตลอดจนกำลังใจสำคัญจากครอบครัวที่ช่วยให้ผู้วิจัยอดทน ต่อสู้ และฝ่าฟันกับอุปสรรคต่างๆ อย่างมีสติและไม่โดดเดี่ยว

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (5)
ABSTRACT (6)
กิตติกรรมประกาศ (7)
สารบัญ (8)
สารบัญตาราง (11)
สารบัญภาพประกอบ (14)
บทที่ 1
1 บทนำ 1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การวิจัย 4
สมมติฐานการวิจัย 5
ประโยชน์ของการวิจัย 7
ขอบเขตการวิจัย 8
ข้อตกลงเบื้องต้น 9
นิยามศัพท์เฉพาะ 9
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 16
แนวคิดพฤติกรรมองค์การ 16
ทฤษฎีดุลยภาค 18
ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม 18
ความหมายและวิธีการวัดผลการดำเนินงาน 19
ผลการดำเนินงานในระดับองค์การ และวิธีการวัด 20
ผลการดำเนินงานในระดับบุคคล และวิธีการวัด 29
ความหมายและวิธีการวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 29
ความหมายและวิธีการวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ 31
ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานขององค์การ 35

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 2 (ต่อ)

สาเหตุของผลการดำเนินงาน 36
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 36
ความยุติธรรมในองค์การ 44
ความรักผูกพันในงาน 56
แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ 60
กรอบแนวคิดในการวิจัย 65
3 วิธีดำเนินการวิจัย 67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 69
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ 69
การสร้างเครื่องมือ 69
การหาคุณภาพเครื่องมือ 76
การเก็บรวบรวมข้อมูล 100
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 101
4 ผลการวิจัย 104
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 104
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 105
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง 105
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรม
ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ
เพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน 118

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 158

กระบวนการวิจัยโดยสรุป 158

สรุปผลการวิจัย 161

อภิปรายผลการวิจัย 164

ข้อเสนอแนะ 178

ข้อเสนอแนะทางทฤษฎี 179

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 179

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 182

บรรณานุกรม 184

ภาคผนวก 197

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 198

ภาคผนวก ข เครื่องมือวัดในการวิจัย และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ 200

ภาคผนวก ค ตัวอย่างคำสั่งและผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม LISREL 223

ประวัติผู้วิจัย 238

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง....68

2 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสถานีตำรวจ จำนวน 50 สถานี....77

3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 สถานี....81

4 ดัชนีและเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์....103

5 ค่าสหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานด้านการบริการทั่วไป เหนือเส้นทแยงมุม คือ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) ใต้เส้นทแยงมุม คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)....106

6 ค่าสหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา เหนือเส้นทแยงมุม คือ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) ใต้เส้นทแยงมุม คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)....109

7 ค่าสหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เหนือเส้นทแยงมุม คือ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) ใต้เส้นทแยงมุม คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)....112

8 ค่าสหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรเหนือเส้นทแยงมุม คือ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) ใต้เส้นทแยงมุม คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)....115

9 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา (n = 200)....120

10 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)....124

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

11 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของสถานีตำรวจในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ของผู้บังคับบัญชา (n = 200) 129

12 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของสถานีตำรวจในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200) 133

13 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของสถานีตำรวจในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้บังคับบัญชา (n = 200) 139

14 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของสถานีตำรวจในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200) 143

15 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของสถานีตำรวจในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) 148

16 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของสถานีตำรวจในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200) 152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา 156

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 การศึกษาพฤติกรรมองค์การ 17

2 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน 36

3 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะกับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน 44

4 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน 55

5 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความรักผูกพันในงาน การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน 60

6 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในให้บริการสาธารณะ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน 65

7 กรอบแนวคิดในการวิจัย 66

8 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา 90

9 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา 91

10 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา 92

11 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา 94

สารบัญภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ **หน้า**

12 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของ
แบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ของผู้บังคับบัญชา 95
13 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของ
แบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ของผู้ใต้บังคับบัญชา 97
14 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของ
แบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา 98
15 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของ
แบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา 99
16 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรม
ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ
ในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา (n = 200) 119
17 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรม
ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ
ในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200) 123
18 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรม
ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ
ในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา (n = 200) 128
19 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรม
ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ
ในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200) 132

สารบัญภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ **หน้า**

20 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรม ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ ในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) 138

21 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรม ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ ในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200) 142

22 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรม ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ ในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา (n = 200) 147

23 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรม ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ ในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200) 151

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ผลการดำเนินงานขององค์การ (Organizational performance) หมายถึง การที่องค์การนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์การ (Armstrong, 2006; Rampsey, 2008) ผลการดำเนินงานขององค์การจะสูงหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับการที่องค์การนั้นมีพนักงานที่มีความสามารถในการสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเพียงใด (Popovich, 1998) ผลการดำเนินงานที่ดีนับเป็นสิ่งสำคัญกับทุกองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะภาครัฐซึ่งต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชน ด้วยการสร้างประโยชน์สุขและความพึงพอใจให้เกิดกับคนในสังคม สถานีตำรวจนับเป็นตัวอย่างของหน่วยงานภาครัฐซึ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนเพื่อสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นกับคนในสังคม

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจประกอบด้วยงาน 5 ด้านซึ่งเกี่ยวข้องทั้งกับบุคคลภายนอกและภายในองค์การ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยแต่ละงานมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ซึ่งการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังอย่างสูง ทั้งนี้เพราะตำรวจต้องเป็นที่พึ่งพิงในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน ต้องดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและอำนวยความยุติธรรมแก่สังคมด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม (นภดล กรรณิกา, 2553) อีกทั้งผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบในแต่ละงานนั้นนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจนั้นๆ (Kim, 2005) ว่าจะเป็นไปในทิศทางใด หากแต่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นกลับพบว่ามีการปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจบางคนที่คำนึงถึงแต่ผลประโยชน์ของตน ไม่วางตัวเป็นกลาง จนส่งผลทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจกับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจมากนัก (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ กระทรวงยุติธรรม, 2550 ก; นภดล กรรณิกา, 2553)

การวัดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกำหนดแนวทางดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในงาน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และ

ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร ซึ่งงานหลักทั้ง 5 ด้าน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งกับบุคคลภายในและภายนอกองค์การ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการวัดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกองค์การซึ่งก็คือประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยทำการวัดผลการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการ ในการวัดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานทั้ง 4 ด้านนั้นผู้วิจัยทำการพิจารณาใน 3 มิติ คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความยุติธรรม (Kim, 2005) ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานด้วยการพิจารณาทั้ง 3 มิตินี้มีข้อดี คือ เป็นแบบวัดที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐได้ (Andrews, Boyne, & Walker, 2010) อีกทั้งแบบวัดดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานขององค์การ (Kim, 2005)

การศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมอันส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การนั้น ในแนวคิดพฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior) กล่าวว่าควรทำการศึกษาทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ (Greenberg & Baron, 2003) ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมองค์การที่เกิดขึ้นล้วนเป็นผลมาจากพฤติกรรมของบุคคลในสภาวะการทำงาน ประกอบกับการที่คนเราไม่สามารถทำงานเพียงคนเดียวได้แต่เราต้องมีการทำงานเป็นกลุ่ม ดังนั้นจึงต้องศึกษาพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลในฐานะที่เป็นกลุ่มคนด้วย เพราะพฤติกรรมของกลุ่มจะมีรูปแบบเฉพาะที่แตกต่างไปจากพฤติกรรมของบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมองค์การนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างแท้จริง (สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2549) โดยพฤติกรรมในแต่ละระดับล้วนเป็นทั้งเหตุและผลซึ่งมีอิทธิพลต่อกัน ในส่วนของพฤติกรรมระดับบุคคล เช่น การรับรู้ แรงจูงใจ จะส่งผลทั้งต่อพฤติกรรมในระดับกลุ่มและในระดับองค์การ ในขณะที่พฤติกรรมระดับกลุ่ม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ก็ส่งผลไปยังพฤติกรรมระดับบุคคลและระดับองค์การ อีกทั้งพฤติกรรมระดับองค์การ เช่น นโยบายองค์การ กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลกลับไปยังพฤติกรรมในระดับบุคคล ทำให้บุคคลรับรู้ถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์การจนเกิดความพึงพอใจและเกิดเป็นแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะส่งผลกลับไปยังบรรยากาศในการปฏิบัติงาน อันเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่มด้วยเช่นกัน (Robbins, 2003) ซึ่งเป็นสิ่งที่นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลและผลการดำเนินงานขององค์การ (Robbins & Judge, 2010)

การส่งเสริมผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจตามงานหลักแต่ละด้านจำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ทั้งในระดับบุคคลและผลการดำเนินงานในระดับองค์การว่าเกิดจากพฤติกรรมในระดับใด ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม หรือระดับองค์การ โดยผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการปฏิบัติงานตาม

บทบาทหน้าที่ (Task performance) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual performance) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational justice) ความรักผูกพันในงาน (Work engagement) และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Public service motivation) ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพราะภาวะผู้นำนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การตำรวจในการบริการสังคมเกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรม (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2546) ในขณะที่ความยุติธรรมในองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลรับรู้ว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมเพียงใดในการทำงาน อันจะทำให้บุคคลรับรู้ถึงความมีคุณค่าของตนและการได้รับการยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (De Cremer, van Dijke, & Bos, 2007) แต่หากบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมในองค์การ ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานที่ลดลง (Greenberg & Baron, 2003) ซึ่งอาจกระทบกับการปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรม บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนได้ แม้กระทั่งความรักผูกพันในงาน ซึ่งเป็นการที่บุคคลมีการลงทุนในหลากหลายมิติ ทั้งด้านกายภาพ อารมณ์ และการตระหนักรู้ โดยบุคคลที่มีความรักผูกพันในงานจะมีลักษณะของผู้ที่มีพลังงานสูงในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตลอดจนมีความใส่ใจในงานที่ทำ อีกทั้งพบว่า ความรักผูกพันเปรียบเสมือนตัวแปรที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น (Rich, LePine, & Crawford, 2010) ตลอดจนเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจได้ (Storm & Rothmann, 2003) หรือแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของพนักงานในองค์การที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่โดยให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนควรต้องมี เนื่องจากงานตำรวจเป็นงานที่ต้องอาศัยการเสียสละอย่างสูง เพราะค่าตอบแทนน้อย งานมีความเสี่ยงสูง (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจกระทรวงยุติธรรม, 2550 ข) ดังนั้นงานประเภทนี้จึงควรต้องได้คนที่มีความรักผูกพันในงาน มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมาปฏิบัติ ตลอดจนผู้นำเองก็ต้องพร้อมที่จะเป็นผู้ที่คอยกระตุ้นและเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการคำนึงถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ของตนเอง

ประกอบกับจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสาเหตุอันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและผลการดำเนินงานในระดับองค์การพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ ความรักผูกพันในงาน และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ล้วนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและผลการดำเนินงานในระดับองค์การ โดยผลการ

ปฏิบัติงานในระดับบุคคล คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1997; Kim, 2005) อีกทั้งพบความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Organizational citizenship behavior: OCB) อันเป็นพฤติกรรมที่มีความหมายใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Brewer & Selden, 2000; Kiker & Motowidlo, 1999; Kim, 2005; Wang, Oh, Courtright, & Colbert, 2011) ตลอดจนพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และความรักผูกพันในงานเป็นตัวก่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Christian, Garza, & Slaughter, 2011; Devonish & Greenidge, 2010; Nasurdin & Khuan, 2007; Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000; Wang et al., 2011) ในขณะที่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Kim, 2006) ตลอดจนพบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Moynihan, Pandey, & Wright, 2009; Park & Rainey, 2008)

จากข้อมูลดังกล่าว ประกอบกับการที่นักวิจัยกล่าวว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงตัวแปรในระดับต่างๆ ที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ (Kim, 2005; Nasurdin & Khuan, 2007) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่ามีพฤติกรรมระดับใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ทั้งนี้เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจอันจะส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ผลการดำเนินงานขององค์การจะสูงหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับการที่องค์การนั้นต้องมีการรวมกลุ่มกันของพนักงานผู้มีความสามารถในการสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ (Popovich, 1998) โดยพบว่า ทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ล้วนนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1997; Borman, White, & Dorsey, 1995; Christian et al., 2011; Kim, 2005; Purvanova, Bono, & Dzieweczynski, 2006)

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงคาดว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์จะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในงานหลัก 4 ด้าน ซึ่งนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 2 การปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การที่ผู้นำพยายามกระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ของตนเอง โดยผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ตาม ตลอดจนผู้นำพยายามกระตุ้น จูงใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Robbins & Judge, 2010) โดยพบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Christian et al., 2011; Judge & Piccolo, 2004; Moynihan et al., 2009; Park & Rainey, 2008; Wang et al., 2011)

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงคาดว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และส่งผลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ซึ่งนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ความยุติธรรมในองค์การ เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลรับรู้ว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงานเพียงใด (Kreitner & Kinicki, 2004) จากการศึกษาวิจัยพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Devonish & Greenidge, 2010; Moorman, 1991; Nasurdin & Khuan, 2007; Wang et al., 201)

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความยุติธรรมในองค์การจะส่งผลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 7 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 8 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ผู้ที่มีความรักผูกพันในงานจะมีลักษณะของความมีพลัง ความทุ่มเท และมีความพร้อมรับต่อสิ่งต่างๆ (Schaufeli, Salanova, Gonza´lez-roma´, & Bakker, 2002) นักวิจัยต่างกล่าวว่าความรักผูกพันเปรียบเสมือนตัวแปรแรงจูงใจที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับสูงขึ้น (Rich et al., 2010) องค์การในปัจจุบันต่างคาดหวังให้พนักงานเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในเชิงรุก มีความคิดริเริ่ม ตลอดจนมีความรับผิดชอบที่จะทำการพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การจึงต้องการพนักงานที่มีพลัง มีความทุ่มเท และมีความพร้อมรับต่อสิ่งต่างๆ (Bakker & Schaufeli, 2008) จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความรักผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Bakker & Demerouti, 2008; Christian et al., 2011)

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความรักผูกพันในงานจะส่งผลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 9 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 10 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่แต่ละบุคคลมีการตอบสนองต่อแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในองค์การ (Perry & Wise, 1990) โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะจะเป็นบุคคลที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของชุมชน ประชาชน รัฐ หรือความเป็นมนุษย์ (Rainey & Steinbauer, 1999) จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Brewer & Selden, 2000; Kim, 2005; 2006)

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงคาดว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะจะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และส่งผลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 11 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 12 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน คาดว่าจะมีประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับอิทธิพลของพฤติกรรมระดับต่างๆ ในองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน
2. องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้จะทำให้ได้แนวทางการดำเนินการบริหารงานภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติทั้งในแง่ของการพัฒนาภาวะผู้นำ การดำเนินการเสริมสร้างความรักผูกพัน

ในงาน การส่งเสริมความยุติธรรมภายในองค์การ และการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ อีกทั้งทำให้ผู้บังคับบัญชาในงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนทราบว่าควรปฏิบัติตนอย่างไรกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติอันจะก่อให้เกิดความยุติธรรมในองค์การไปใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนหาแนวทางปฏิบัติเพื่อจูงใจให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจที่สูงขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติงานหลัก 5 ด้านที่เกี่ยวกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ กล่าวคือเกี่ยวข้องทั้งกับข้าราชการตำรวจ และประชาชนผู้มาใช้บริการ

ในงานวิจัยนี้ การศึกษาผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ทำการศึกษาเฉพาะงานหลักในด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ สถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 ในประเทศไทย จำนวน 1,319 สถานี

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในงานวิจัยนี้ใช้การสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-stage sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในระดับองค์การและระดับบุคคล ดังนี้

2.2.1 กลุ่มตัวอย่างระดับองค์การ คือ สถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 จำนวน 200 สถานี

2.2.2 กลุ่มตัวอย่างระดับบุคคล คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมหลักแต่ละด้าน ด้านละ 2 คน ดังนั้นในแต่ละสถานีต้องเลือกข้าราชการตำรวจมาสถานีละ 8 คน จำนวน 200 สถานี รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคล 1,600 คน

ในส่วนของการสุ่มตัวอย่างระดับบุคคลในแต่ละสถานีตำรวจนั้น ผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กับผู้บังคับบัญชาในงานหลักแต่ละด้าน ด้านละ 1 คน และเลือกข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้สารวัตรอำนวยการหรือผู้รับผิดชอบในแต่ละสถานีเป็นผู้ตัดสินใจเลือกผู้ใต้บังคับบัญชาในงานหลักแต่ละด้าน ด้านละ 1 คน โดยมีเกณฑ์คือต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านนั้นๆ มาแล้ว อย่างน้อย 1 ปี

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรสาเหตุ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ ความรักผูกพันในงาน และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

3.2 ตัวแปรผล

3.2.1 ตัวแปรผลในระดับบุคคล คือ ผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ประกอบด้วย การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ในงานหลัก 4 ด้าน

3.2.2 ตัวแปรผลในระดับองค์การ คือ ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานหลัก 4 ด้าน

ข้อตกลงเบื้องต้น

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 ในประเทศไทย โดยไม่ได้ศึกษากองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) และ ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศชต.)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การที่งานด้านการบริการทั่วไปมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ของบุคลากร การลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง การทำให้ผลผลิตได้รับการปรับปรุงขึ้น การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายคุ้มค่ากับภาษีของประชาชน โดยคำนึงถึงความยุติธรรมในการปฏิบัติกับข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างเท่าเทียม และการมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน

ซึ่งทำการวัดผลจาก การจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการไว้อย่างเป็นระบบ การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการบริการสถานีตำรวจ และการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554; Kim, 2005)

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา หมายถึง การที่งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญามีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ของบุคลากร การลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร และการลดต้นทุนด้านด้านกำลังคน การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง การทำให้ผลผลิตได้รับการปรับปรุงและมีคุณภาพ การปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่น และคุ้มค่ากับภาษีของประชาชน โดยคำนึงถึงความยุติธรรมในการปฏิบัติกับข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างเท่าเทียม และการมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน

ซึ่งทำการวัดผลจาก การรวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานสอบสวนอย่างเป็นระบบ การนำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน การจัดเก็บสมุดรายงานประจำวันอย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ง่าย การจัดระบบเก็บสำเนาสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จแล้ว การจัดทำสมุดควบคุมหมายเรียกพยานแต่ละประเภท และสมุดควบคุมคำสั่งให้สอบสวนเพิ่มเติมของพนักงานอัยการไว้อย่างเป็นระบบ การวัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบพิสูจน์พยานหลักฐานที่มีประสิทธิภาพ การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการอำนวยความยุติธรรม การนำผลการให้บริการของพนักงานสอบสวนเป็นรายบุคคลมาเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาพนักงานสอบสวน การประเมินผลและจัดอันดับพนักงานสอบสวน การจัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอในการรับแจ้งความในคดีอาญา-จราจร การกวดขันพนักงานสอบสวนในการให้บริการคืนหลักทรัพย์ประกันตัวแก่ผู้ต้องหาเมื่อครบกำหนด การกวดขันการคืนหรือจำหน่ายของกลาง การคืนรถในคดีอุบัติเหตุและการตรวจสอบและคืนรถต้องสงสัยที่ยึดไว้ การจัดทำบัญชีชื่อที่อยู่ของผู้เสียหายในคดีอาญาและพยานในคดีสำคัญเพื่อให้การคุ้มครอง และการพิจารณาถึงความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อพนักงานสอบสวน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554; Kim, 2005)

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การที่งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อนำไปสู่การลดต้นทุนการปฏิบัติงานและด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง การทำให้ผลผลิตได้รับการปรับปรุงและมีคุณภาพ การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายคุ้มค่ากับภาษี

ของประชาชน โดยคำนึงถึงความยุติธรรมในการปฏิบัติกับข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างเท่าเทียม และการมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน

ซึ่งทำการวัดผลจาก การวิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพอาชญากรรม และสถานการณ์เพื่อใช้ประกอบการวางแผนในการจัดสายตรวจอย่างเป็นระบบ การจัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลสถานภาพอาชญากรรมที่เป็นปัจจุบัน การรวบรวมระเบียบคำสั่ง คู่มือและแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม การจัดทำแฟ้มประวัติและภาพถ่ายคนร้ายในพื้นที่ การจัดทำแฟ้มบุคคลพ้นโทษที่อยู่ในพื้นที่อย่างเป็นระบบ การจัดทำระบบข้อมูลบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับอบายมุข และการจัดทำระบบข้อมูลบุคคลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การวัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคดีแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ และการจับกุมคดีตามหมายจับค้างเก่า การเร่งรัดจับกุมคดีอย่างสม่ำเสมอ การวัดจำนวนคดีอาญา และการวัดระดับความสำเร็จในการสร้างเครือข่ายการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554; Kim, 2005)

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง การที่งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ของบุคลากร การลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง การทำให้ผลผลิตได้รับการปรับปรุงขึ้น การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายคุ้มค่ากับภาษีของประชน โดยคำนึงถึงความยุติธรรมในการปฏิบัติกับข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างเท่าเทียม และการมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน

ซึ่งทำการวัดผลจาก การรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจราจร และการพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านควบคุมการจัดการจราจร การจัดสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลือ การพิจารณาถึงร้อยละที่ลดลงของผู้เสียชีวิตที่เกิดจากอุบัติเหตุจราจรทางบก (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554; Kim, 2005)

การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาตามภาระหน้าที่งาน โดยใช้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งนับเป็นกิจกรรมสำคัญต่อสถานีตำรวจ โดยแบ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ออกเป็น 1 มิติ คือ งานตามหน้าที่ ซึ่งพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบในภาระงานได้อย่างสมบูรณ์ การปฏิบัติงานได้ตรงกับเกณฑ์การทำงานที่หน่วยงานกำหนด การมี

ความทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานที่สำคัญได้สำเร็จ และการไม่ละเลยการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของข้าราชการตำรวจ หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงานในหน้าที่ หากแต่เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยในการปรับเปลี่ยนสถานีตำรวจให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอุทิศตนให้กับงาน เช่น ทำงานอย่างเต็มความสามารถ กระตือรือร้นในการที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ในงาน ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ รวมถึงพฤติกรรมการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น ให้ความร่วมมือ ให้ความใส่ใจ ตลอดจนช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยพฤติกรรมทั้งหมดที่กระทำล้วนเป็นสิ่งที่ทำด้วยความเต็มใจเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของสถานีตำรวจ ซึ่งหากข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ ก็จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยแบ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ออกเป็น 2 มิติ คือ

1) การอุทิศตนให้กับงาน เช่น การมีพฤติกรรมทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ในงาน ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ โดยพฤติกรรมทั้งหมดที่กระทำล้วนเป็นสิ่งที่ทำด้วยความเต็มใจเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของสถานีตำรวจ

2) การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น เป็นการให้ความร่วมมือ ให้ความใส่ใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจ หมายถึง ผู้นำที่พยายามกระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ของงานหลักที่รับผิดชอบมากกว่าการคำนึงถึงประโยชน์ของตนเอง โดยผู้บังคับบัญชาจะมีพฤติกรรมที่รู้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างไร ตลอดจนการที่ผู้บังคับบัญชาต้องสามารถดึงดูดผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีจิตสำนึกที่มีคุณธรรมจริยธรรม รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงมุมมองหรือความตระหนักของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อปัญหาเดิมๆ ให้เกิดเป็นมุมมองใหม่ โดยแบ่งพฤติกรรมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น 4 มิติ คือ

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้นำปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างแก่ผู้ตาม โดยการที่ผู้นำกระทำตัวเป็นที่น่ายกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา และน่าไว้วางใจ จนทำให้ผู้ตามเกิดความภูมิใจในการทำงานร่วมกับผู้นำ ซึ่งการที่องค์ประกอบนี้จะเกิดได้นั้น ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้กลายเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างผู้ตาม รวมทั้งสร้างความมั่นใจให้กับผู้ตามเพื่อรวมน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการพยายามมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ผู้นำต้องเป็นผู้มี

ความมั่นคงทางอารมณ์ ควบคุมสติและอารมณ์ได้ในยามคับขัน มีจริยธรรม ไม่ใช้อำนาจแสวงหาประโยชน์ส่วนตน

2) การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามโดยสร้างความท้าทายให้เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ตามทำการพัฒนาผลลัพธ์ของงานให้ดีขึ้น ผู้นำจะทำให้ผู้ตามตระหนักว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อองค์การ ด้วยการสนับสนุนและให้กำลังใจผู้ตามเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ โดยสร้างความเป็นทีม ความกระตือรือร้น ตลอดจนการมีเจตคติเกี่ยวกับสถานที่ทำงานในแง่บวกให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม มากกว่าที่จะก่อให้เกิดการแข่งขัน

3) การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น ด้วยการให้ผู้ตามมองปัญหาจากมุมมองใหม่ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมติฐานและเปลี่ยนกรอบแนวคิดในการมองปัญหา อันจะนำไปสู่การกำจัดอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล คือ การที่ผู้นำให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล ทั้งนี้เพราะผู้นำเคารพในความแตกต่างในคุณค่า บุคลิกลักษณะ กระบวนการเรียนรู้ และความสามารถของแต่ละบุคคล โดยผู้นำจะเป็นที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำและดูแลผู้ตามแต่ละคน โดยผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษกับความสำเร็จของผู้ตามแต่ละคนด้วยการพยายามให้ผู้ตามพยายามพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น อันจะทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจแต่ละคนรับรู้ว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงานเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ถึงความยุติธรรมในผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากการปฏิบัติงานของตน การรับรู้ถึงความยุติธรรมในกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันผลตอบแทนให้แก่ตน และการที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมระหว่างวิธีปฏิบัติขององค์การที่มีต่อตนเอง โดยแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมเป็น 3 มิติ คือ

1) ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมในผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากการปฏิบัติงานของตน

2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมในกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันผลตอบแทนให้แก่บุคคล

3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมระหว่างวิธีปฏิบัติขององค์การที่มีต่อบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านวิธีการที่องค์การใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับบุคคลในองค์การ

ความรักผูกพันในงานของข้าราชการตำรวจ หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจแต่ละคนมีอารมณ์ และการตระหนักรู้ต่องานที่ทำ โดยเป็นผู้ที่มีพลังงานสูง มีความกระตือรือร้นเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือประชาชน ตลอดจนรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานไม่ว่างานนั้นจะยากลำบากเพียงใด โดยแบ่งความรักผูกพันในงานเป็น 3 มิติ คือ

1) ความมีพลัง คือ การมีลักษณะของผู้ที่มีพลังงานและมีจิตใจที่ยืดหยุ่นพร้อมรับต่อการทำงาน ตลอดจนเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน แม้ว่างานนั้นอาจจะเหนื่อยและยาก

2) ความทุ่มเท คือ การที่บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดแรงบันดาลใจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3) ความหลงใหล คือ การมีลักษณะของผู้ที่มีความสุขในการทำงานแม้ต้องเผชิญกับความยากในการทำงาน จนบางครั้งเปรียบเสมือนว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบตัวเมื่อได้ทำงาน

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจ หมายถึง ทัศนคติของข้าราชการตำรวจแต่ละคนที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามงานหลักของตน โดยให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อทำให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยแบ่งมิติของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะเป็น 4 มิติ คือ

1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ คือ ความปรารถนาของบุคลากรในการที่จะเข้าไปมีส่วนในการกำหนดนโยบายสาธารณะ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ

2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่ตระหนักถึงหน้าที่ของความเป็นพลเมืองดี ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสนใจช่วยเหลือทำประโยชน์แก่พื้นที่ การตระหนักว่าการให้บริการประชาชน และการทำประโยชน์ต่อชุมชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

3) การมีความเห็นใจผู้อื่น คือ ความปรารถนาของบุคลากรในการแสดงให้เห็นถึงความรักชาติและความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการมีความรู้สึกเห็นใจผู้ตกทุกข์ได้ยาก การให้ความสำคัญกับโครงการทางสังคม การมีความรู้สึกที่ดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี

4) การเสียสละตนเอง คือ ความปรารถนาของบุคลากรในการกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยเหตุผลเพื่อต้องการที่จะปกป้อง สนับสนุน และทำในสิ่งที่ดีให้เกิดกับสาธารณะโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการตอบแทนสังคม

พฤติกรรมระดับบุคคล หมายถึง การกระทำของข้าราชการตำรวจซึ่งมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน โดยในงานวิจัยนี้พฤติกรรมระดับบุคคล คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความรักผูกพันในงานและแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

พฤติกรรมระดับกลุ่ม หมายถึง การกระทำของข้าราชการตำรวจที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในกลุ่ม ซึ่งจะมีความแตกต่างจากพฤติกรรมเมื่ออยู่ตามลำพัง โดยพฤติกรรมระดับกลุ่มนี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมระดับบุคคล อันส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน โดยในงานวิจัยนี้พฤติกรรมระดับกลุ่ม คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมระดับองค์การ หมายถึง การกระทำในระดับหน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งการกระทำต่างๆ ในระดับขององค์การย่อมมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน โดยในงานวิจัยนี้พฤติกรรมระดับองค์การ คือ ความยุติธรรมในองค์การ

บทที่ 2
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมในระดับต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน โดยผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาของการทบทวนเอกสารออกเป็นประเด็น ดังนี้

(1) แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดพฤติกรรมองค์การเป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของคนอันส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ตลอดจนมีการใช้ทฤษฎีดุลยภาคเพื่ออธิบายความยุติธรรมในองค์การ และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเพื่ออธิบายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

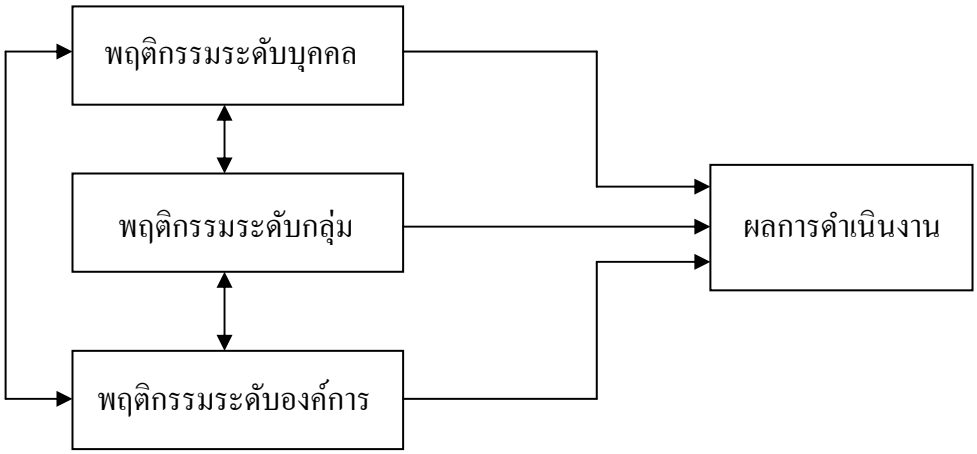
(2) ความหมายและวิธีการวัดผลการดำเนินงานขององค์การ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เป็นการตรวจสอบถึงความหมายของผลการดำเนินงานขององค์การ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ตลอดจนทำการทบทวนถึงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานขององค์การ โดยการทบทวนเอกสารดังกล่าวจะนำไปใช้ในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่สนใจศึกษา

(3) สาเหตุของผลการดำเนินงาน เป็นการตรวจสอบเพื่อค้นหาตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน โดยการทบทวนเอกสารในแต่ละตัวแปรจะทำการตรวจสอบความหมาย วิธีการวัด และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

แนวคิดพฤติกรรมองค์การ

แนวคิดพฤติกรรมองค์การโดยทั่วไประบุว่า การศึกษาพฤติกรรมองค์การประกอบด้วยหน่วยในการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้เข้าใจถึงพฤติกรรมในระดับต่างๆ อันจะทำให้องค์การนั้นมีผลการดำเนินงานที่สูงขึ้น โดยพฤติกรรมแต่ละระดับล้วนเป็นทั้งเหตุและผลซึ่งมีอิทธิพลต่อกัน พฤติกรรมในระดับบุคคล เช่น การรับรู้ แรงจูงใจ จะส่งผลทั้งต่อพฤติกรรมในระดับกลุ่มและในระดับองค์การ ในขณะที่

พฤติกรรมระดับกลุ่ม เช่น การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ก็ส่งผลไปยังพฤติกรรมระดับบุคคลและระดับองค์การ อีกทั้งพฤติกรรมระดับองค์การ เช่น นโยบายองค์การ กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลกลับไปยังพฤติกรรมในระดับบุคคล ทำให้บุคคลรับรู้ถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์การ ตลอดจนเกิดความพึงพอใจ และเกิดเป็นแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะส่งผลกลับไปยังบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่มด้วยเช่นกัน (Robbins, 2003) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 การศึกษาพฤติกรรมองค์การ
ที่มา : Robbins, 2003

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาพฤติกรรมทั้ง 3 ระดับ คือ พฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน โดยพฤติกรรมระดับบุคคล ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความรักผูกพันในงาน และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ในขณะที่พฤติกรรมระดับกลุ่ม คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมระดับองค์การ คือ ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งการส่งผลเป็นไปตามการทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีดุลยภาค

ทฤษฎีดุลยภาค (Equity theory) (Adams, 1966) มุ่งเน้นที่ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ และความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ โดยเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีฐานมาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนของสิ่งที่ลงทุนและผลตอบแทนระหว่างตนเองกับผู้อื่น หลักทฤษฎีดุลยภาคนั้น โครงสร้างหลักที่สำคัญของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน คือ สิ่งที่ลงทุน และผลตอบแทน โดยสิ่งที่ลงทุน หมายถึง สิ่งที่บุคคลเสียสละในการแลกเปลี่ยน โดยคาดหวังสิ่งตอบแทนกลับคืน เช่น บุคคลลงทุนในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกฝนอบรม ดังนั้นบุคคลจึงคาดหวังผลตอบแทนกลับคืน โดยอาจจะเป็นรางวัล ค่าจ้าง อำนาจในการควบคุมบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการต่างๆ โดยสิ่งที่พนักงานลงทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนของพนักงานจะประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange process) และสิ่งนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ในกระบวนการแลกเปลี่ยนหากปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาว่าสิ่งนั้นๆ เป็นสิ่งที่พนักงานลงทุนหรือเป็นผลลัพธ์จากการลงทุน โดยทฤษฎีดุลยภาคที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นการมุ่งเน้นที่ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งเป็นการที่บุคคลรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมเพียงใด

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความสนใจอย่างมากจากนักวิจัย และถูกนำไปใช้ศึกษาและอธิบายกระบวนการและพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ โดยเกี่ยวข้องกับรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดเป็นพันธะผูกพัน ซึ่งการแลกเปลี่ยนนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพากันอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ โดยนำไปใช้ในการอธิบายการรับรู้ของพนักงานในองค์การ (Cropanzano & Mitchell, 2005; Erdogan, Liden, & Kraimer, 2006) สาเหตุที่ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมได้รับความนิยมนำไปศึกษาพฤติกรรมการทำงาน เนื่องจากธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงานอยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน แม้ว่าพื้นฐานการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับพนักงานจะอยู่ในรูปของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) แต่มีเพียงการแลกเปลี่ยนทางสังคมเท่านั้นที่สามารถสร้างพันธะผูกพันและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ทำให้พนักงาน

มีเจตคติทางบวกต่อองค์การ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การในท้ายสุด (Blau, 1964)

พื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ ความสัมพันธ์ที่พัฒนาไปเป็นความไว้วางใจ ความภักดี และความผูกพัน (Cropanzano & Mitchell, 2005) โดยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ใช้ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการที่บุคคลนั้นมีความสัมพันธ์กับผู้นำจนก่อเกิดเป็นความเชื่อมั่น ไว้วางใจ ผูกพัน จนนำไปสู่การที่ผู้นำสามารถแสดงออกถึงอิทธิพล กระตุ้น จูงใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ความหมายและวิธีการวัดผลการดำเนินงาน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์การมีมาตั้งแต่อดีต และในแต่ละยุคนักคิดต่างสร้างแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์การโดยมุ่งหวังให้บรรลุผลอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การ โดยผลการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถขององค์การในการจัดการกับปัจจัยนำเข้า (Inputs) ผลผลิต (Outputs) การเปลี่ยนสภาพ (Transformation) และผลย้อนกลับ (Feedback effects) (Evan, 1976) ด้วยการใช้ทรัพยากรหรือความสามารถที่มีเพื่อบรรลุผลลัพธ์และความต้องการที่ตั้งไว้ (Ramsey, 2008) ผลการดำเนินงานมี 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ (Szilagyi, 1981) โดยผลการดำเนินงานของบุคคล ก็คือ ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ในขณะที่ผลการดำเนินงานของกลุ่ม ก็คือ ผลการดำเนินงานของกลุ่มคนที่รวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน (Robbins, 2003) และผลการดำเนินงานในระดับองค์การ ก็คือ ผลการดำเนินงานขององค์การนั้นๆ

ในงานวิจัยนี้กำหนดผลการดำเนินงานเป็น 2 ระดับ คือ 1) ผลการดำเนินงานในระดับบุคคล ซึ่งก็คือ ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา และ 2) ผลการดำเนินงานในระดับกลุ่ม ซึ่งก็คือ ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน และเนื่องด้วยงานทั้ง 4 ด้านเป็นการปฏิบัติงานที่แยกกันคนละส่วนงานและมีหน้าที่ที่แตกต่างกัน ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผลการดำเนินงานในระดับกลุ่มจึงถือว่าเป็นผลการดำเนินงานในระดับองค์การเช่นเดียวกัน โดยหน่วยในการวิเคราะห์ของงานวิจัยนี้ คือ ระดับองค์การ

ผลการดำเนินงานในระดับองค์การ และวิธีการวัด

ผลการดำเนินงานขององค์การ (Organizational performance) หรือประสิทธิผลขององค์การ (Organizational effectiveness) จะสูงหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับการที่องค์การนั้นต้องมีการรวมกลุ่มกันของพนักงานผู้มีความสามารถในการสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยผลผลิตและคุณภาพเหล่านั้นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือ ผลการดำเนินงานขององค์การจะต้องชัดเจนในสิ่งที่องค์การต้องการจะบรรลุ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดผลลัพธ์ การให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ (Results) ที่เกิดขึ้น การให้ลูกน้องได้มีอำนาจในการตัดสินใจ และการกระตุ้นจูงใจคนในองค์การเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ (Popovich, 1998) โดยผลการดำเนินงานนั้นต้องเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง มีความยืดหยุ่น ซึ่งเกี่ยวข้องทั้งกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานทุกคนในองค์การ และนับเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกิจกรรมต่างๆ (Armstrong, 2006)

คลื่นความสนใจที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะ กล่าวคือ ในช่วงแรกซึ่งเป็นช่วงกลาง ค.ศ. 1940 ถึงต้น ค.ศ. 1980 ได้มีการศึกษาในประเด็นประสิทธิผลขององค์การ โดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยต่างๆ ของผลการดำเนินงานโดยใช้เทคนิคเชิงปริมาณเป็นหลัก การศึกษาประสิทธิผลขององค์การในช่วงต้นค.ศ. 1980 ต้องเผชิญทั้งกับวิกฤติภายในและความท้าทายภายนอก จนทำให้การนำเรื่องประสิทธิผลขององค์การไปใช้ค่อยๆ ลดลง ระยะต่อมาได้เกิดความสนใจในประเด็นที่ว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถพัฒนาปรับปรุงองค์การได้ โดยมุ่งความสนใจไปที่เรื่องของความเป็นเลิศ คุณภาพ และวัฒนธรรมในองค์การด้วยการใช้แนวทางเชิงคุณภาพ ซึ่งแตกต่างจากช่วงแรกอย่างสิ้นเชิง ระยะต่อมาช่วงกลาง ค.ศ. 1990 การศึกษาในประเด็นประสิทธิผลขององค์การจึงใช้คำว่าผลการดำเนินงานแทน อีกทั้งจากการวิเคราะห์บทความเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์การ และประสิทธิผลขององค์การจากฐานข้อมูล ABI/Inform ระหว่าง ค.ศ. 1977-1994 แสดงให้เห็นถึงบทความที่ตีพิมพ์และหนังสือต่างๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การที่มีจำนวนสูงสุดในปลาย ค.ศ. 1970 และลดจำนวนลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งแตกต่างจากบทความเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์การที่เพิ่มมากขึ้นกว่าประสิทธิผลขององค์การตั้งแต่ต้น ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา หากแต่ทั้งประสิทธิผลและผลการดำเนินงานนั้นสามารถที่จะใช้ในความหมายที่ทดแทนกันได้ (Talbot, 2010)

ผลการดำเนินงานขององค์การนั้นสามารถให้คำจำกัดความได้ในหลากหลายบริบททั้งด้านการเงิน การดำเนินการ การตลาด และอื่นๆ ซึ่งเป็นการมองคุณค่าทางการตลาด ผลกำไร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จำนวนของผลผลิต และคุณภาพบริการ (Verweire & Van den Berghe, 2004) โดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของผลการดำเนินงานว่า หมายถึง การที่องค์การ

บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การ โดยผลการดำเนินงานขององค์การมักประกอบด้วยตัวชี้วัดในมิติต่างๆ ซึ่งบางมิติอาจมีความสำคัญกับองค์การหนึ่ง แต่อาจไม่มีความสำคัญกับอีกองค์การก็เป็นได้ (Singer & Edmondson, 2008) ในขณะที่บางท่านให้นิยามของประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยภายในองค์การ เช่น การบรรลุเป้าหมายหรือกระบวนการ โดยมองว่าการบรรลุเป้าหมายนับเป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิผล (Price, 1972) ขณะเดียวกันนักวิชาการบางท่านก็มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยภายนอกในการพัฒนาเกณฑ์ของประสิทธิผล โดยการให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง ความสามารถในการที่เอาชนะสภาพแวดล้อม เพื่อลดการขาดแคลนและเพิ่มคุณค่าทรัพยากรที่มีเพื่อการดำรงไว้ซึ่งหน้าที่งาน (Seashore & Yuchtman, 1967)

ดังที่ได้กล่าวว่าผลการดำเนินงานขององค์การสามารถมองได้หลากหลายบริบท ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน การดำเนินการ การตลาด และอื่นๆ ดังนั้นในส่วนของการวัดผลการดำเนินงานขององค์การก็เช่นเดียวกันที่ย่อมจะมีการวัดที่แตกต่างขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญกับประเด็นใด โดย แคพแลน และนอร์ตัน (Kaplan & Norton, 2000) ได้ทำการวัดผลการดำเนินงานขององค์การโดยใช้ลิขิตสมดุล (Balanced scorecard) ซึ่งให้ความสนใจใน 4 มุมมอง คือ 1) มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and growth perspective) เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน 2) มุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร (Business process perspective) เช่น การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร และการจัดการด้านสายงานผลิตที่มีประสิทธิภาพ 3) มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) เช่น ความพึงพอของลูกค้า ภาพลักษณ์ กระบวนการด้านการตลาด และการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ และ 4) มุมมองด้านการเงิน (Financial perspective) เช่น การเพิ่มรายได้ ประสิทธิภาพในการผลิตที่มีต้นทุนต่ำและมีการสูญเสียระหว่างผลิตน้อย การหาแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ เป็นต้น ในขณะที่คิม (Kim, 2005) ทำการวัดผลการดำเนินงานขององค์การในมิติของประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) และความยุติธรรม (Fairness) โดย 1) ประสิทธิภาพ เป็นการพิจารณาถึงการนำทักษะความรู้ของพนักงานมาใช้ เพื่อนำไปสู่การมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยคำนึงถึงการลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือดูแลผู้มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง 2) ประสิทธิผล เป็นการพิจารณาถึงผลผลิตในหน่วยงานหรือองค์การที่ได้รับการปรับปรุงดีขึ้น โดยมีการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีคุณภาพสูง รวมถึงการที่หน่วยงานหรือองค์การสามารถบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานสูงสุด ตลอดจนมีการปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้จ่ายไป 3) ความยุติธรรม เป็นการพิจารณาถึงการที่

องค์การปฏิบัติกับพนักงานทุกคนโดยคำนึงถึงหลักคุณธรรม อีกทั้งทุกคนสามารถอยู่ด้วยกันโดยไม่คำนึงถึงสถานภาพหรือระดับขั้น ตลอดจนคำนึงถึงการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความยุติธรรม จนทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูง สอดคล้องกับ ร็อบบิ้นส์ (Robbins, 2003) ที่กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ในขณะที่ประสิทธิภาพ คือ สัดส่วนของผลผลิตที่ประสบผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า

ในงานวิจัยนี้ทำการวัดผลการดำเนินงานในงานหลักทั้ง 4 ด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยทำการวัดในแบบอัตวิสัย (Subjective) ผ่านการรับรู้ของข้าราชการตำรวจที่มีต่อกระบวนการอันนำไปสู่ผลการดำเนินงานในงานหลักแต่ละด้านของสถานีตำรวจ โดยผู้วิจัยทำการดัดแปลงตามแบบวัดของ คิม (Kim, 2005) ซึ่งทำการวัดผลการดำเนินงานขององค์การในมิติของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความยุติธรรม ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) จำนวน 12 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ .87

การวัดผลการดำเนินงานขององค์การในแนวคิดของ คิม (Kim, 2005) นั้นทำการวัดผลการดำเนินงานขององค์การใน 3 มิติหลัก ด้วยการพิจารณาประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) และความยุติธรรม (Fairness) โดย **ประสิทธิภาพ (Efficiency)** หมายถึง การที่หน่วยงานหรือองค์การได้มีการนำทักษะความรู้ของพนักงานมาใช้ เพื่อนำไปสู่การมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น คำนึงถึงการลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน รวมถึงการที่หน่วยงานหรือองค์การให้ความช่วยเหลือดูแลประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง ในขณะที่ **ประสิทธิผล (Effectiveness)** หมายถึง การที่ผลผลิตในหน่วยงานหรือองค์การได้รับการปรับปรุงดีขึ้น มีการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีคุณภาพสูง รวมถึงการที่หน่วยงานหรือองค์การสามารถบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานสูงสุด ตลอดจนมีการปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับภาษีของประชาชน และ **ความยุติธรรม (Fairness)** หมายถึง การที่หน่วยงานหรือองค์การปฏิบัติกับพนักงานทุกคนโดยคำนึงถึงหลักคุณธรรม และทุกคนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การนั้นอยู่ด้วยกันด้วยความเคารพ โดยไม่คำนึงถึงสถานภาพหรือระดับขั้น รวมถึงการที่หน่วยงานหรือองค์การมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยความยุติธรรมโดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังของแต่ละบุคคล จนทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูง

ในส่วนของการวัดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานหลักทั้ง 4 ด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554) มีรายละเอียดดังนี้

งานด้านการบริการทั่วไป พิจารณาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้วยการพิจารณาจากการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่องานให้ประชาชนทราบ การเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนรับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ตลอดจนพิจารณาถึงการรวมงานต่างๆ ที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนมาไว้ในจุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอด้วยบริการประดุจญาติ และมีความรวดเร็ว การดูแลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถานีตำรวจให้แลดูสะอาดตา เพื่อสร้างความประทับใจ ตลอดจนพิจารณาในเรื่องของการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจของ สน./สภ.ในทุกระดับให้มีจิตใจในการให้บริการ รวมพิจารณาการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการไว้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการบริการสถานีตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านการบริการทั่วไป โดยต้องมีคะแนนรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา พิจารณาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้วยการพิจารณาจากการจัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอในการรับแจ้งความในคดีอาญา-จราจร การอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียหายหรือผู้ที่มาแจ้งความ ตลอดจนพิจารณาถึงการจัดทำบัญชีชื่อที่อยู่ของผู้เสียหายและพยาน และการกำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยภายในห้องควบคุมที่มีความสะอาดและแยกผู้ต้องขังให้เป็นสัดส่วน การพิจารณาถึงการจัดเก็บเอกสารต่างๆ ว่ามีความเป็นระบบ ตลอดจนสามารถนำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวนได้เพียงใด อีกทั้งพิจารณาจากการตรวจรูปแบบการทำสำนวนการสอบสวนและการตรวจสอบเร่งรัดสำนวนค้างของพนักงานสอบสวน พิจารณาจากการควบคุม ตรวจสอบการลงลายมือชื่อในสมุดรายงานประจำวัน รวมถึงการจัดเก็บสมุดรายงานประจำวันไว้อย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ง่าย ตลอดจนพิจารณาว่าผู้ควบคุมการจำหน่ายสำนวนการสอบสวนคือใคร และมีการส่งสำนวนให้พนักงานอัยการอย่างครบถ้วนเพียงใด ตลอดจนพิจารณาถึงการจัดเก็บสำเนาสำนวนการสอบสวนที่แล้วเสร็จ สมุดควบคุมหมายเรียกพยานแต่ละประเภท และสมุดควบคุมคำสั่งให้สอบสวนเพิ่มเติมของพนักงานอัยการไว้อย่างเป็นระบบ ตลอดจนพิจารณาถึงการกวดขันพนักงานสอบสวนในการให้บริการคืนหลักทรัพย์ประกันตัวแก่ผู้ต้องหาเมื่อครบกำหนดและตรวจสอบผลการดำเนินการเมื่อมีการผิดสัญญาประกัน ตลอดจนกวดขันการคืนหรือจำหน่ายของกลาง การคืนรถในคดีอุบัติเหตุ และการตรวจสอบและคืนรถต้องสงสัยที่ยึดไว้ โดยยึดพันธะสัญญา 3 ด้าน คือ ให้บริการแก่ประชาชนประดุจญาติ ด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ และบริการที่รวดเร็ว อีกทั้งพิจารณาการจัดสถานที่เก็บรักษาของกลางทุกประเภทว่ามีความสะอาดและเป็นระบบ

เรียบร้อยเพียงใด รวมทั้งพิจารณาการจัดเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับงานสอบสวนว่ามีความเป็นระเบียบเพียงใด ตลอดจนพิจารณาว่าได้มีการนำผลงานของพนักงานสอบสวนมาใช้ประกอบในการประเมินผลหรือไม่ รวมถึงการพิจารณาร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการอำนวยความยุติธรรม โดยมีคะแนนรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พิจารณาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้วยการพิจารณาจากการอบรมชี้แจงเจ้าหน้าที่สายตรวจให้เข้าใจนโยบายตำรวจ และพิจารณาถึงการตรวจสอบความพร้อมของสายตรวจว่าเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติของสายตรวจหรือไม่ อีกทั้งพิจารณาถึงการกำหนดแผนการตรวจ การรวบรวมรายงานผลการปฏิบัติของสายตรวจ และการรวบรวมข้อมูลอาชญากรรมในพื้นที่ว่ามีความเป็นระบบและมีความสม่ำเสมอเพียงใด ตลอดจนพิจารณาถึงการจัดทำแผนเผชิญเหตุให้สามารถปฏิบัติได้จริง อีกทั้งพิจารณาถึงการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพอาชญากรรม และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปรามว่ามีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันเพียงใด รวมถึงการพิจารณาถึงการจัดทำแฟ้มประวัติและภาพถ่ายคนร้ายในพื้นที่โดยแยกประเภทความผิด และการจัดทำแฟ้มบุคคลพ้นโทษที่อยู่ในพื้นที่ว่ามีความเป็นระบบ ข้อมูลครบถ้วนเพียงใด ตลอดจนพิจารณาว่ามีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานชุมชนเข้มแข็งหรือไม่ และพิจารณาถึงการจัดทำระบบข้อมูลบุคคลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด การแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดว่ามีการดำเนินการมากน้อยเพียงใด ตลอดจนพิจารณาถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อม การรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งภายใน ภายนอก และบริเวณโดยรอบสถานีตำรวจว่ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพียงใด อีกทั้งทำการพิจารณาร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีคะแนนรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ตลอดจนทำการวัดจำนวนคดีอาญา และพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินว่ามีความพึงพอใจในระดับใด

งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร พิจารณาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้วยการพิจารณาจากการรวบรวมข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการจราจรและสถิติอุบัติเหตุ ตลอดจนการจัดสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาจราจร รวมถึงพิจารณาการจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลูกฝังวินัยการจราจรให้กับประชาชน และการจัดฝึกอบรมอาสาสมัครให้เป็นผู้ช่วยเหลืองานจราจรว่าได้มีการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด อีกทั้งพิจารณาถึงการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรว่าเป็นไปตามพันธะสัญญาเพียงใด ตลอดจนพิจารณาถึงอัตราส่วนจำนวนผู้เสียชีวิตร้อยละที่ลดลงของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุ และร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านควบคุมการจัดการจราจร โดยมีคะแนนรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ตลอดจนพิจารณาจากความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจราจร และต่อการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ว่ามีความพึงพอใจในระดับใด

ผู้วิจัยทำการดัดแปลงแบบวัดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้านโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างความหมายของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความยุติธรรมของ คิม (Kim, 2005) กับการวัดผลการดำเนินงานในงานหลักแต่ละด้าน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประสิทธิภาพ เป็นการพิจารณาในประเด็นของการนำทักษะความรู้ของพนักงานมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ประเด็นของการลดต้นทุน การช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็ว และไม่กระทำสิ่งที่ผิดพลาด

ประสิทธิผล เป็นการพิจารณาในประเด็นของผลผลิตได้รับการปรับปรุง ประเด็นของการปฏิบัติงานของพนักงาน ประเด็นของการบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับภาษี

ความยุติธรรม เป็นการพิจารณาในประเด็นของการปฏิบัติกับพนักงานโดยคำนึงถึงหลักคุณธรรม การที่ทุกคนอยู่ร่วมกันด้วยความเคารพโดยไม่คำนึงถึงสถานภาพหรือระดับขั้น การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และมุ่งให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูง

จากความหมายของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความยุติธรรมของ คิม (Kim, 2005) แสดงให้เห็นถึงประเด็นสำคัญต่างๆ ที่ใช้ในการพิจารณา และเมื่อทำการพิจารณากับผลการดำเนินงานในงานหลักทั้ง 4 ด้าน พบว่า

งานด้านการบริการทั่วไป มีตัวชี้วัดด้าน **ประสิทธิภาพ** คือ การจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการไว้อย่างเป็นระบบ และการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ด้วยบริการประดุจญาติ และตัวชี้วัดด้าน **ประสิทธิผล** คือ การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการบริการสถานีตำรวจ

งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา มีตัวชี้วัดด้าน **ประสิทธิภาพ** คือ การรวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานสอบสวนอย่างเป็นระบบ การนำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน การจัดเก็บสมุดรายงานประจำวันอย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ง่าย การจัดระบบเก็บสำเนาสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จแล้ว การจัดทำสมุดควบคุมหมายเรียกพยานแต่ละประเภท และสมุดควบคุมคำสั่งให้สอบสวนเพิ่มเติมของพนักงานอัยการไว้อย่างเป็นระบบ การจัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอในการรับแจ้งความในคดีอาญา-จราจร การกวดขันพนักงานสอบสวนในการให้บริการคืนหลักทรัพย์ประกันตัวแก่

ผู้ต้องหาเมื่อครบกำหนด การกวดขันการคืนหรือจำหน่ายของกลาง การคืนรถในคดีอุบัติเหตุ และการตรวจสอบและคืนรถต้องสงสัยที่ยึดไว้ ตัวชี้วัดด้าน **ประสิทธิผล** คือ การวัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบพิสูจน์พยานหลักฐานที่มีประสิทธิภาพ การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการอำนวยความยุติธรรม และการพิจารณาถึงความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อพนักงานสอบสวน และตัวชี้วัดด้าน **ความยุติธรรม** คือ การนำผลการให้บริการของพนักงานสอบสวนเป็นรายบุคคลมาเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาพนักงานสอบสวน และการประเมินผลจัดอันดับพนักงานสอบสวน

งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีตัวชี้วัดด้าน **ประสิทธิภาพ** คือ การวิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพอาชญากรรม และสถานการณ์เพื่อใช้ประกอบการวางแผนในการจัดสายตรวจอย่างเป็นระบบ การจัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาพิกาอาชญากรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลสถานภาพอาชญากรรมที่เป็นปัจจุบัน การรวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือและแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม การจัดทำแฟ้มประวัติและภาพถ่ายคนร้ายในพื้นที่ การจัดทำแฟ้มบุคคลพ้นโทษที่อยู่ในพื้นที่อย่างเป็นระบบ การจัดทำระบบข้อมูลบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับอบายมุข การจัดทำระบบข้อมูลบุคคลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด และการเร่งรัดจับกุมคดีอย่างสม่ำเสมอ ตัวชี้วัดด้าน **ประสิทธิผล** คือ การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การวัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคดีแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ การจับกุมคดีตามหมายจับค้างเก่า การวัดจำนวนคดีอาญา และการวัดระดับความสำเร็จในการสร้างเครือข่ายการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่

งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีตัวชี้วัดด้าน **ประสิทธิภาพ** คือ การรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจราจร การจัดสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาจราจร ตัวชี้วัดด้าน **ประสิทธิผล** คือ การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านควบคุมการจัดการจราจร และการพิจารณาถึงร้อยละที่ลดลงของผู้เสียชีวิตที่เกิดจากอุบัติเหตุจราจรทางบก

หากแต่ในบริบทการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนั้นการยึดถือลำดับชั้นยศและอาวุโสนับเป็นเรื่องสำคัญ ตลอดจนได้มีการจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจอยู่แล้ว ดังนั้นในตัวชี้วัดความยุติธรรมจึงตัดประเด็นของการที่ทุกคนอยู่ร่วมกันด้วยความเคารพโดยไม่คำนึงถึงสถานภาพหรือระดับขั้น และประเด็นของการมุ่งให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงออก

จากความหมายของผลการดำเนินงานขององค์การข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า

ผลการดำเนินงานขององค์การ หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์การ (Armstrong, 2006; Ramsey, 2008)

โดยในงานวิจัยนี้ **ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน** หมายถึง การที่งานหลักทั้ง 4 ด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสามารถใช้ทรัพยากรที่มี ไม่ว่าจะเป็นกำลังคน งบประมาณ เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละงาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554; Kim, 2005) ดังนี้

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การที่งานด้านการบริการทั่วไปมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ของบุคลากร การลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง การทำให้ผลผลิตได้รับการปรับปรุงขึ้น การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายคุ้มค่ากับภาษีของประชาชน โดยคำนึงถึงความยุติธรรมในการปฏิบัติกับข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างเท่าเทียม และการมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการไว้อย่างเป็นระบบ การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการบริการสถานีตำรวจ และการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา หมายถึง การที่งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญามีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ของบุคลากร การลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร และการลดต้นทุนด้านด้านกำลังคน การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง การทำให้ผลผลิตได้รับการปรับปรุงและมีคุณภาพ การปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่น และคุ้มค่ากับภาษีของประชาชน โดยคำนึงถึงความยุติธรรมในการปฏิบัติกับข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างเท่าเทียม และการมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยทำการรวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานสอบสวนอย่างเป็นระบบ การนำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน การจัดเก็บสมุดรายงานประจำวันอย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ง่าย การจัดระบบเก็บสำเนาสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จแล้ว การจัดทำสมุดควบคุมหมายเรียกพยานแต่ละประเภท และสมุดควบคุมคำสั่งให้สอบสวนเพิ่มเติมของพนักงานอัยการไว้อย่างเป็นระบบ การวัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบพิสูจน์พยานหลักฐานที่มีประสิทธิภาพ การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการอำนวยความยุติธรรม การนำผลการให้บริการของพนักงานสอบสวนเป็นรายบุคคลมาเป็น

หลักฐานประกอบการพิจารณาพนักงานสอบสวน การประเมินผลและจัดอันดับพนักงานสอบสวน การจัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอในการรับแจ้งความในคดีอาญา-จราจร การกวดขันพนักงานสอบสวนในการให้บริการคืนหลักทรัพย์ประกันตัวแก่ผู้ต้องหาเมื่อครบกำหนด การกวดขันการคืนหรือจำหน่ายของกลาง การคืนรถในคดีอุบัติเหตุ และการตรวจสอบและคืนรถต้องสงสัยที่ยึดไว้ การจัดทำบัญชีชื่อที่อยู่ของผู้เสียหายในคดีอาญาและพยานในคดีสำคัญเพื่อให้การคุ้มครอง และการพิจารณาถึงความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อพนักงานสอบสวน

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การที่งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อนำไปสู่การลดต้นทุนการปฏิบัติงานและด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง การทำให้ผลผลิตได้รับการปรับปรุงและมีคุณภาพ การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายคุ้มค่ากับภาษีของประชาชน โดยคำนึงถึงความยุติธรรมในการปฏิบัติกับข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างเท่าเทียม และการมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพอาชญากรรม และสถานการณ์เพื่อใช้ประกอบการวางแผนในการจัดสายตรวจอย่างเป็นระบบ การจัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาพิกาอาชญากรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลสถานภาพอาชญากรรมที่เป็นปัจจุบัน การรวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือและแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม การจัดทำแฟ้มประวัติและภาพถ่ายคนร้ายในพื้นที่ การจัดทำแฟ้มบุคคลฟ้นโทษที่อยู่ในพื้นที่อย่างเป็นระบบ การจัดทำระบบข้อมูลบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับอบายมุข และการจัดทำระบบข้อมูลบุคคลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การวัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคดีแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ และการจับกุมคดีตามหมายจับค้างเก่า การเร่งรัดจับกุมคดีอย่างสม่ำเสมอ การวัดจำนวนคดีอาญา และการวัดระดับความสำเร็จในการสร้างเครือข่ายการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่

ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง การที่งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ของบุคลากร การลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรง การทำให้ผลผลิตได้รับการปรับปรุงขึ้น การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายคุ้มค่ากับภาษีของประชน โดยคำนึงถึงความยุติธรรมในการปฏิบัติกับข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างเท่าเทียม และการมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่

ประชาชน โดยทำการรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจราจร การพิจารณาถึงร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านควบคุมการจัดการจราจร การจัดสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลือ และการพิจารณาถึงร้อยละที่ลดลงของผู้เสียชีวิตที่เกิดจากอุบัติเหตุจราจรทางบก

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดของ คิม (Kim, 2005) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของ บริวเวอร์และเซลเดน (Brewer & Selden, 2000) มาทำการดัดแปลงเพื่อใช้ในการวัดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ประจำปี 2555 ตามงานหลักทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเป็นการวัดผลในแบบอัตวิสัย ทั้งนี้เพราะแบบวัดของ คิม (Kim, 2005) เป็นแบบวัดที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งแบบวัดดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งทำการวัดใน 3 มิติหลัก คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิผล และ 3) ความยุติธรรม โดยแบ่งการวัดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนตามงานหลักแต่ละด้าน คือ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ประกอบด้วยข้อคำถามด้านละ 11 13 12 และ 10 ข้อ ตามลำดับ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

ผลการดำเนินงานในระดับบุคคล และวิธีการวัด

ผลการดำเนินงานในระดับบุคคล ในที่นี้คือ ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยแบ่งตามพฤติกรรมของพนักงานเป็น 2 ลักษณะ คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความหมายและวิธีการวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ผลการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ (Campbell, 1990) และพฤติกรรมเหล่านี้สามารถถูกประเมินได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ เพื่อเป็นการวัดประสิทธิผลทั้งของบุคคลหรือขององค์การ (Motowidlo, Borman, & Schmit, 1997) โดยผลการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนการรวมกันของคุณค่าของพฤติกรรมพนักงานทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อมเพื่อการบรรลุสู่เป้าหมายขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1993; Campbell, 1990) ในส่วนของผลการปฏิบัติงานนั้นได้มีการจำแนกผ่านพฤติกรรมของพนักงานเป็น 2 ลักษณะ คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Borman & Motowidlo, 1993; Borman et al., 1995; Jex, 1998;

Motowidlo et al., 1997) โดยพฤติกรรมทั้งหมดนั้นล้วนสนับสนุนและส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Griffin, Neal, & Neale, 2000; Kim, 2005, Koys, 2001; Miron, Erez, & Naveh, 2004; Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997)

การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้ระบุไว้ในเอกสารบรรยายลักษณะงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมสำคัญต่อองค์การ ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีผลโดยตรงต่อการผลิตสินค้า บริการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีส่วนโดยตรงในการสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักขององค์การ (Motowidlo et al., 1997; Van Scotter, 2000; Werner, 2000) อีกทั้งยังเป็นการใช้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานทั้งโดยทางตรงโดยการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน หรือโดยทางอ้อมโดยการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน (Borman & Motowidlo, 1993)

จากความหมายของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า

การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคลตามภาระหน้าที่งานที่ได้มีการระบุไว้ในเอกสารบรรยายลักษณะงานโดยใช้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งนับเป็นกิจกรรมสำคัญต่อองค์การ (Motowidlo et al., 1997; Van Scotter, 2000; Werner, 2000)

โดยในงานวิจัยนี้ **การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ** จึงหมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาตามภาระหน้าที่งาน โดยใช้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งนับเป็นกิจกรรมสำคัญต่อสถานีตำรวจ

ในส่วนของการวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่หรือพฤติกรรมตามบทบาท (In-role performance) เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในหน้าที่ของตน (Borman & Motowidlo, 1997) นั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการวัด ดังนี้

วิลเลี่ยม และแอนเดอร์สัน (Williams & Anderson, 1991) เดโวนิช และกรีนนิด (Devonish & Greenidge, 2010) ทำการวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยใช้ 7 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่น .83 และมากกว่า .70 ตามลำดับ โดยลักษณะแบบวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ใช้ได้ดีมากกับบุคคลที่ถูกประเมิน (7 คะแนน) ถึง ใช้ไม่ได้เลยกับบุคคลที่ถูกประเมิน (1 คะแนน)

โมโทวิดโล และแวน สก๊อตเตอร์ (Motowidlo & Van Scotter, 1994) และ แวน สก๊อตเตอร์ (Van Scotter, 2000) ได้สร้างแบบวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยให้ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมี 14 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .95 และ .94 ตามลำดับ ลักษณะเป็น

มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (5 คะแนน) ถึง มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมาก (1 คะแนน)

เทอร์นเลย์ โบลิโน เลสเตอร์ และบลัดกู๊ด (Turnley, Bolino, Lester, & Bloodgood, 2003) ได้สร้างแบบวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยให้ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมี 6 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .93 ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

คามิลเลียร์ และเฮชเดน (Camilleri & van der Heijden, 2007) ได้สร้างแบบวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็น 2 ข้อคำถามโดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน โดยมีฐานอยู่บนผลการประเมินที่ผ่านมา ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินตนเองจากระดับต่ำสุด (1 คะแนน) ถึง ระดับสูงสุด (10 คะแนน)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดของ เทอร์นเลย์ และคณะ (Turnley et al., 2003) มาใช้ในการวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ทั้งนี้เพราะแบบวัดดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อีกทั้งมีค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง ในส่วนของการตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ให้ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง ทั้งนี้เพราะการประเมินผลโดยตัวของบุคคลเองนั้นมีข้อดี คือ บุคคลผู้นั้นเป็นผู้ที่ทราบดีถึงความสามารถ และพฤติกรรมของตน อีกทั้งนับว่ามีความสมเหตุสมผลและมีเหตุผลเพียงพอ เพราะบุคคลคือผู้ที่รู้จักตัวตนของเขาดี (Fox & Dinur, 1988; Levine, 1980) โดยทำการวัดใน 1 มิติ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

2. ความหมายและวิธีการวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

การปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นความพยายามของแต่ละบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานหลักหากแต่เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะช่วยในการปรับเปลี่ยนองค์การ บำรุงรักษาและทำให้บริบททางสังคมและทางจิตใจดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Werner, 2000) ผ่านทางกิจกรรมต่างๆ เช่น การอาสาสมัคร การมีความอดทนอดกลั้น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ และการตระหนักถึงวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนองค์การ ตลอดจนสภาพแวดล้อมทาง

สังคมและทางจิตใจที่ใช้ในการทำงานในองค์การให้เป็นไปได้ด้วยดี (Motowidlo, 2000; Motowidlo et al., 1997; Van Scotter, 2000)

มีแนวคิดมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องระหว่างการปฏิบัติงานตามสถานการณ์กับพฤติกรรมอื่นในการปฏิบัติงาน เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Bateman & Organ, 1983; Smith, Organ, & Near, 1983) ซึ่งก็คือพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) ที่ช่วยเหลือผู้อื่นและองค์การ หรือแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบในการสนับสนุนองค์การ (Borman & Motowidlo, 1997) พฤติกรรมเสริมสร้างสังคม (Prosocial organizational behavior) (Brief & Motowidlo, 1986) การปฏิบัติงานของสมาชิกที่ดี (Citizenship Performance) (Borman, Penner, Allen, & Motowidlo, 2001; Coleman & Borman, 2000) อีกทั้ง ออร์แกน (Organ, 1988) ยังได้กล่าวไว้อีกด้วยว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สนับสนุนองค์การโดยทางอ้อม เช่น การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ (Conscientiousness) และการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) เหล่านี้ก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ได้เกิดจากการชี้นำ หรือการให้รางวัลจากองค์การ หากแต่พฤติกรรมเหล่านั้นเป็นสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

ต่อมาได้มีการให้คำจำกัดความใหม่ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยในการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Organ, 1997) ซึ่งเป็นการให้คำจำกัดความใหม่ที่มีความคล้ายคลึงกับคำจำกัดความของการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Christian et al., 2011; LePine, Erez, & Johnson, 2002; Motowidlo, 2000) อีกทั้งจากการวิเคราะห์อภิมาน (Meta-analysis) เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ พบว่าในมิติการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น (Interpersonal facilitation) ของการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นมีการซ้อนทับกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การในด้านการให้ความช่วยเหลือ และการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ในส่วนของมิติในการอุทิศตนให้กับงาน (Job dedication) ของการปฏิบัติงานตามบริบทนั้นมีการซ้อนทับกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (LePine et al., 2002)

จากผลการทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เป็นแนวคิดที่มีความคล้ายคลึงกัน (Christian et al., 2011; Purvanova et al., 2006) ดังนั้นจึงส่งผลให้งานวิจัยนี้ทบทวนทั้ง 2 แนวคิดภายใต้นิยามของการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

จากความหมายของการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า

การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ หมายถึง การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงานหน้าที่ หากแต่พฤติกรรมการปฏิบัติงานลักษณะนี้มีส่วนช่วยในการปรับเปลี่ยนบริบทขององค์การให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น อีกทั้งมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยผ่านทางกิจกรรมต่างๆ เช่น การอาสาสมัคร การมีความอดทนอดกลั้น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ และการตระหนักถึงวัตถุประสงค์ขององค์การ (Motowidlo, 2000; Motowidlo et al., 1997; Van Scotter, 2000)

โดยในงานวิจัยนี้ **การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของข้าราชการตำรวจ** จึงหมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงานในหน้าที่ หากแต่เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยในการปรับเปลี่ยนสถานีตำรวจให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น ให้ความร่วมมือ ให้ความใส่ใจ ตลอดจนช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน รวมถึงพฤติกรรมการอุทิศตนให้กับงาน เช่น ทำงานอย่างเต็มความสามารถ กระตือรือร้นในการที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ในงาน ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ โดยพฤติกรรมทั้งหมดที่กระทำล้วนเป็นสิ่งที่ทำด้วยความเต็มใจเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของสถานีตำรวจ ซึ่งหากข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ ก็จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ในส่วนของการวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Werner, 2000) อันจะช่วยสนับสนุนองค์การให้เป็นไปด้วยดี (Motowidlo, 2000) นั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการวัด ดังนี้

โมโทวิดโล และแวน สก๊อตเตอร์ (Motowidlo & Van Scotter, 1994) ได้สร้างแบบวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งทำการพัฒนามาจากลักษณะการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของ บอร์แมน และโมโทวิดโล (Borman & Motowidlo,1993) ทำการวัดโดยใช้ 16 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่น .95 ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มีแนวโน้มอย่างมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่มีแนวโน้มเลย (1 คะแนน)

แวน สก๊อตเตอร์ และโมโทวิดโล (Van Scotter & Motowidlo, 1996) ได้แบ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ออกเป็น 2 มิติ คือ 1) การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น ซึ่งเป็นเรื่องของการให้ความร่วมมือ ให้ความใส่ใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และ 2) การอุทิศตนให้กับงาน เช่น การมีพฤติกรรมทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ในงาน ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ โดยพฤติกรรมทั้งหมดที่กระทำล้วนเป็น

สิ่งที่ทำด้วยความเต็มใจเพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์การ และได้สร้างแบบวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ในพฤติกรรมของการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น โดยใช้ 7 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่น .93 ในส่วนของการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ในพฤติกรรมการอุทิศตนให้กับงานนั้น ทำการวัดโดยใช้ 8 ข้อคำถามมีค่าความเชื่อมั่น .95 ลักษณะแบบวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มีแนวโน้มอย่างมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่มีแนวโน้มเลย (1 คะแนน) โดยให้ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา

คามิลเลียร์ และเฮชเดน (Camilleri & van der Heijden, 2007) ได้สร้างแบบวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยใช้การรับรู้เกี่ยวกับการเมืองในองค์การ(Perception of Organizational Politics Scale) ที่พัฒนามาจาก แคคมาร์ และคณะ (Kacmar, Bozeman, Carlson, & Anthony, 1999) โดยพฤติกรรมทางการเมืองทำการวัดใน 2 ประเด็น คือ ดำเนินการเพื่อได้รับ (Go along to get ahead) ทำการวัดโดย 5 ข้อคำถาม และการจ่ายค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่ง (Pay and promotion) ทำการวัดโดย 5 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

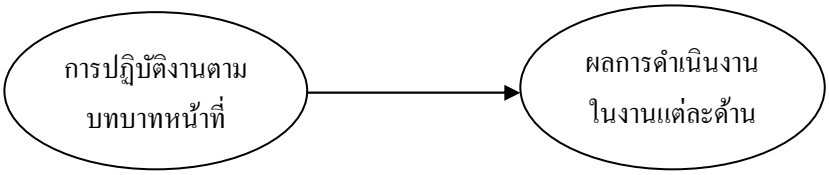
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดของ แวน สก๊อตเตอร์ และโมโทวิดโล (Van Scotter & Motowidlo, 1996) มาใช้ในการวัดการปฏิบัติงานตามตามสถานการณ์ ทั้งนี้เพราะในการทำงานของข้าราชการตำรวจนั้นเป็นการปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยทำการวัดใน 2 มิติ คือ 1) การอุทิศตนให้กับงาน และ 2) การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น มีข้อคำถามมิติละ 8 และ 7 ข้อ ตามลำดับ รวมมีข้อคำถาม 15 ข้อ โดยการตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ให้ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำการประเมินผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของตนเอง ทั้งนี้เพราะการประเมินผลโดยตัวของบุคคลเองนั้นมีข้อดี คือ บุคคลผู้นั้นเป็นผู้ที่ทราบดีถึงความสามารถ และพฤติกรรมของตน อีกทั้งนับว่ามีความสมเหตุสมผลและมีเหตุผลเพียงพอ เพราะบุคคลคือผู้ที่รู้จักตัวตนของเขาดี (Fox & Dinur, 1988; Levine, 1980) ในส่วนของมาตรวัดนั้น เนื่องจากมาตรวัดเดิมของ แวน สก๊อตเตอร์ และโมโทวิดโล (Van Scotter & Motowidlo, 1996) ที่ใช้เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มีแนวโน้มอย่างมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่มีแนวโน้มเลย (1 คะแนน) ซึ่งหากใช้มาตรวัดนี้จะไม่สอดคล้องกับข้อคำถาม จนอาจทำให้การสื่อความหมายผิดเพี้ยนหรือเข้าใจไม่ชัดเจน ทั้งนี้เพราะมาตรวัดดังกล่าวไม่นิยมใช้ในการแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย โดยในงานของ วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล (2547) ทำการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การด้วยมาตรวัดตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด ดังนั้นการวัดการปฏิบัติงานตามตามสถานการณ์ในงานวิจัยนี้ จึงใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (5 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานขององค์การ

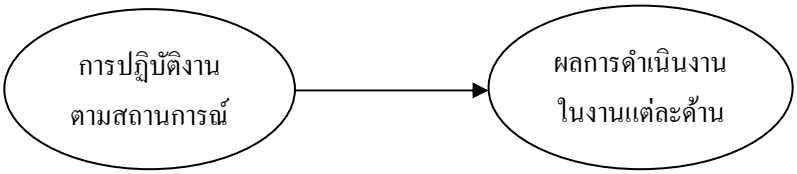
การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนและส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1997) สอดคล้องกับ คิม (Kim, 2005) ซึ่งทำการศึกษาถึงปัจจัยระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของรัฐ จำนวน 1,392 คน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical regression) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.198 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001)

จากผลการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์จะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์และผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน



สมมติฐานที่ 2 การปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน



ภาพประกอบ 2 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

สาเหตุของผลการดำเนินงาน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1. ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การที่ผู้นำพยายามกระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ของตนเอง โดยผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ตาม เปลี่ยนแปลงมุมมองหรือความตระหนักของผู้ตามที่มีต่อปัญหาเดิมๆ ในมุมมองใหม่ อีกทั้งการที่ผู้นำพยายามกระตุ้น จูงใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Robbins & Judge, 2010)

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีจุดเริ่มต้นมาจากแนวคิดภาวะผู้นำแบบมีบารมี (Charismatic leadership) โดยเฮาส์ (House, 1977) กล่าวว่า ผู้นำที่มีบารมีจะส่งผลต่อผู้ตามอย่างลึกซึ้ง ทำให้ผู้ตามรับรู้ว่าความเชื่อของผู้นำนั้นถูกต้อง ยอมรับผู้นำอย่างไม่มีข้อสงสัย เชื่อฟังผู้นำอย่างเต็มใจ มีความรู้สึกหลงใหลในตัวผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำแบบมีบารมีมักเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดกับผู้ตาม โดยให้เห็นว่าผู้นำนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยกตัวอย่างพฤติกรรมของผู้นำเพื่อให้ผู้ตามเลียนแบบ ตลอดจนการที่ผู้นำมีการสื่อสารให้ผู้ตามได้รับทราบถึงความคาดหวังอย่างสูงที่มีต่อผู้ตาม และในขณะเดียวกันผู้นำก็แสดงให้เห็นว่าตนมีความเชื่อมั่นในตัวผู้ตามว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถ

หลังจากที่แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำแบบมีบารมีได้รับความนิยมอยู่ระยะเวลาหนึ่ง ต่อมา เบอร์น (Burns, 1978) ได้เสนอรูปแบบภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนจะมีลักษณะที่ผู้นำและผู้ตามมีความสัมพันธ์กันในลักษณะของการแลกเปลี่ยน ซึ่งอาจเป็นการแลกเปลี่ยนกันในทางเศรษฐกิจ การเมือง หรือทางจิตวิทยา โดยความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามจะยังคงอยู่ต่อไปก็ต่อเมื่อแต่ละฝ่ายยังคงมีประโยชน์ซึ่งกันและกัน แม้ว่าภาวะผู้นำเช่นนี้จะมีประสิทธิภาพหากแต่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับองค์การ ซึ่งตรงกันข้ามกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้นำเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการเปลี่ยนแปลงฐานอำนาจเดิม โดยผู้นำจะพยายามกระตุ้นผู้ตามให้ยกระดับตนเองให้มีจริยธรรมและแรงจูงใจที่สูงขึ้นกว่าเดิม ผู้นำจะใช้วิธียกระดับจิตสำนึกของผู้ตามโดยพยายามดึงดูดให้มีอุดมคติ จริยธรรม และความยุติธรรม มากกว่าจะใช้การกระตุ้นทางอารมณ์ เช่น ความเกลียด ความกลัว ลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้นำจะพยายามชี้ให้เห็นถึงปัญหาในระบบปัจจุบันและแสดงถึงวิสัยทัศน์อันน่าตื่นเต้นในสังคมหรือองค์การใหม่ที่สามารถเป็นไปได้ และวิสัยทัศน์ของสังคมใหม่จะเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับค่านิยมของผู้ตาม ตามแนวคิดของเบอร์น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมักจะเกิดขึ้นในผู้นำที่มีพัฒนาการทางจริยธรรมในขั้นที่สูงกว่าผู้ตาม การแสดงถึงภาวะผู้นำนั้นแท้จริงแล้วก็คือการแสดงพลังทางด้านจริยธรรมของผู้นำ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผู้นำที่มีบารมีจะมีลักษณะที่สัมพันธ์กัน กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกคนจะเป็นผู้นำที่มีบารมี แต่ผู้นำที่มีบารมีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเสมอไป สาเหตุที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้นำที่มีบารมีก็เพราะความสามารถในการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของอนาคตและสามารถสร้างความผูกพันทางอารมณ์กับผู้ตามได้ ในขณะที่ผู้นำที่มีบารมีแม้ว่าจะสามารถสร้างวิสัยทัศน์ของอนาคตและความผูกพันทางอารมณ์กับผู้ตามได้ แต่ก็ไม่สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นเพียงเพราะผลประโยชน์ของตนเองเท่านั้น

หลังจากที่เบอร์นได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ต่อมา แบส (Bass, 1985) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สร้างขึ้นจากแนวคิดเดิมของเบอร์น และต่อมาก็ได้มีการพัฒนาจนเป็นตัวแบบภาวะผู้นำเต็มรูปแบบ (Model of full range leadership) (Bass, 1985; Bass & Avolio, 1993) ซึ่งเป็นตัวแบบที่อธิบายภาวะผู้นำ 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez faire leadership) หรือก็คือการไม่มีภาวะผู้นำนั่นเอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังไว้ โดยการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าเดิม ทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามตระหนักถึง

วิสัยทัศน์ของกลุ่มหรือองค์การ อีกทั้งพยายามให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองผลประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์การมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ลักษณะดังนี้

1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized influence) หมายถึง การที่ผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง หรือเป็นตัวแบบสำหรับผู้ตาม โดยการที่ผู้นำกระทำตัวเป็นที่น่ายกย่องเคารพนับถือ ศรัทธา และน่าไว้วางใจ จนทำให้ผู้ตามเกิดความภูมิใจในการทำงานร่วมกับผู้นำ ซึ่งการที่องค์ประกอบนี้จะเกิดได้นั้น ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้กลายเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างผู้ตาม รวมทั้งสร้างความมั่นใจให้กับผู้ตามเพื่อรวมน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการพยายามมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ผู้นำต้องเป็นผู้มีความมั่นคงทางอารมณ์ ควบคุมสติและอารมณ์ได้ในยามคับขัน มีจริยธรรม และไม่ใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน หากแต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นและเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามโดยสร้างความท้าทายให้เกิดขึ้นด้วยแรงจูงใจภายใน เพื่อให้ผู้ตามทำการพัฒนาผลลัพธ์ของงานให้ดีขึ้น ผู้นำจะทำให้ผู้ตามตระหนักว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อองค์การด้วยการสนับสนุนและให้กำลังใจผู้ตามเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ โดยสร้างความเป็นทีม ความกระตือรือร้น ตลอดจนการสร้างเจตคติเกี่ยวกับสถานที่ทำงานในแง่บวกให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม เพื่อให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต ผู้นำจะทำการสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน อีกทั้งผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ และมักพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจลักษณะนี้เกิดขึ้นโดยผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา โดยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและกระตุ้นให้พวกเขาสามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองเผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเองและเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ ทำให้ผู้ตามมีความต้องการแสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในองค์การ เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม อันจะทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีลักษณะเช่นนี้จะทำการคิดและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมติฐานและเปลี่ยนกรอบแนวคิดในการมองปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา ตลอดจนมีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ๆ อีกทั้งผู้นำจะมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตามแม้ว่าจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ อีกทั้งผู้นำจะทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะ

แก้ปัญหาร่วมกัน โดยการกระตุ้นทางปัญญาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) คือ การที่ผู้นำให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล ทั้งนี้เพราะผู้นำเคารพในความแตกต่างในคุณค่า บุคลิกลักษณะ กระบวนการเรียนรู้ และความสามารถของแต่ละบุคคล โดยผู้นำจะเป็นที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำและดูแลผู้ตามแต่ละคน โดยผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษกับความสำเร็จของผู้ตามแต่ละคนด้วยการพยายามให้ผู้ตามพยายามพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น อันจะทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์การ

2. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม โดยการที่ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนและเสริมแรงตามสถานการณ์เพื่อจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานตามระดับที่คาดหวังไว้ ด้วยการเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งรางวัลส่วนใหญ่มักเป็นรางวัลภายนอก โดยภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนประกอบด้วยพฤติกรรม 2 ลักษณะดังนี้

2.1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent reward) ผู้นำจะสร้างความชัดเจนให้ผู้ตามรู้ว่าผู้นำคาดหวังให้ผู้ตามทำอะไร จากนั้นจะจัดระบบการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปแบบต่างๆ และเมื่อผู้ตามสามารถกระทำได้ตามที่ผู้นำคาดหวังก็จะได้รับรางวัลเป็นการตอบแทน ซึ่งเป็นลักษณะของการกระตุ้นจูงใจภายนอก

2.2 การบริหารแบบวางเฉย (Management by exception) เป็นการที่ผู้นำทำการบริหารงานโดยการปล่อยให้สิ่งต่าง ๆ ดำรงไปตามสภาพ กล่าวคือผู้นำจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการทำงานของผู้ตาม ยกเว้นถ้าการทำงานนั้นเกิดความผิดพลาดหรือคุณภาพลดต่ำลง ผู้นำจึงจะเข้าไปแทรกแซง การบริหารแบบวางเฉยนี้สามารถแบ่งย่อยเป็น 2 ลักษณะ คือ การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active management-by exception) และการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive management-by exception) โดยการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุกนั้น ผู้นำจะคอยสังเกตการณ์ทำงานของผู้ตาม แก้ไขการทำงานที่ผิดพลาดเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจตามมา หากแต่การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับนั้น ผู้นำจะเข้าไปแทรกแซงก็ต่อเมื่อได้เกิดความผิดพลาดจากการทำงานของผู้ตามแล้วเท่านั้น

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย เป็นภาวะที่ผู้นำแสดงพฤติกรรมบ่งบอกถึงความไม่มีภาวะผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นการขาดความรับผิดชอบไม่มีการตัดสินใจ ไม่มีวิสัยทัศน์ และผู้นำไม่อยู่ในยามที่ผู้ตามต้องการ ซึ่งนับเป็นภาวะผู้นำที่แย่ที่สุด

จากตัวแบบภาวะผู้นำเต็มรูปแบบ แม้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนต่างมีส่วนในการส่งเสริมซึ่งกันและกัน แต่ก็มิได้หมายความว่าจะมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เพราะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความเหนือกว่าภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน อีกทั้งกระตุ้นระดับความพยายามของผู้ตามให้แสดงออกมา อันจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานและการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ของผู้ตาม (Robbins & Judge, 2010) ตลอดจนมีการโน้มน้าวเพื่อให้ผู้ตามคำนึงถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยทำให้การบริหารงานมีลักษณะคุ้มค่าต่องบประมาณที่ใช้ ตลอดจนเน้นถึงการให้บริการที่รวดเร็วและเบ็ดเสร็จในที่เดียว (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2553) ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์

จากความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง** หมายถึง ผู้นำที่พยายามกระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ของตนเอง ผู้นำในลักษณะนี้จะตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ตาม อีกทั้งผู้นำพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงมุมมองหรือความตระหนักของผู้ตามที่มีต่อปัญหาเดิมๆ ให้เกิดมุมมองใหม่ ผู้นำลักษณะนี้จะใช้วิธียกระดับจิตสำนึกของผู้ตาม พยายามดึงดูดให้ผู้ตามมีอุดมคติ จริยธรรม และความยุติธรรม มากกว่าจะใช้การกระตุ้นทางอารมณ์ โดยผู้นำพยายามกระตุ้นจูงใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Burns, 1978; Robbins & Judge, 2010)

โดยในงานวิจัยนี้ **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจ** จึงหมายถึง ผู้นำที่พยายามกระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ของงานหลักที่รับผิดชอบ มากกว่าการคำนึงถึงประโยชน์ของตนเอง โดยผู้บังคับบัญชาจะมีพฤติกรรมที่รู้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างไร ตลอดจนการที่ผู้บังคับบัญชาต้องสามารถดึงดูดผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีจิตสำนึกที่มีคุณธรรม จริยธรรม รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงมุมมองหรือความตระหนักของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อปัญหาเดิมๆ ให้เกิดเป็นมุมมองใหม่

2. การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีแนวคิดมาจากภาวะผู้นำแบบมีบารมีนั้น มีการใช้เครื่องมือวัดที่หลากหลายตามการแบ่งลักษณะของผู้นำ โดยนักวิชาการหลายท่านได้ทำการวัด ดังนี้

เพอร์วาโนวา และคณะ (Purvanova et al., 2006) ได้สร้างแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 4 มิติ คือ การสร้างแรงบันดาลใจ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ในแต่ละมิติมี 4 ข้อคำถาม ยกเว้น การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มี 8 ข้อคำถาม ดังนั้นจึงมีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (1 คะแนน)

วิโกดา-กาดอท (Vigoda-Gadot, 2007) ใช้แบบวัดผู้นำพหุองค์ประกอบ (Multifactor Leadership Questionnaire Form: MLQ) ในการวัดภาวะผู้นำเต็มรูปแบบที่พัฒนาโดย แบส และอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1993) โดยลูกน้องจะทำการประเมินพฤติกรรมของหัวหน้าด้วยแบบวัดที่ประกอบด้วย 4 ข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบ มีค่าความเชื่อมั่น . 95 ลักษณะแบบวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่ บ่อยมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (1 คะแนน)

ชู อโวลิโอ และวาลุมบา (Zhu, Avolio, & Walumbwa, 2009) ได้ทำการสร้างแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในอุตสาหกรรม ของประเทศแอฟริกาใต้ มีจำนวน 20 ข้อคำถาม จากแบบวัดผู้นำพหุองค์ประกอบ ฉบับ 5x (MLQ Form 5x) เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่ บ่อยมาก (4 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (0 คะแนน)

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) ได้ทำการสร้างแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยพัฒนามาจากแบบวัดภาวะผู้นำของ ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) ซึ่งแปลมาจากแบบวัดผู้นำพหุองค์ประกอบ ฉบับ 5x ของ แบส และอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1993) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 47 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยแบบวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้งฉบับที่ให้นิสิตทำการประเมินภาวะผู้นำของตนเองมีค่าความเชื่อมั่น .94 ส่วนแบบวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงฉบับที่ให้ผู้ร่วมงานประเมินภาวะผู้นำของนิสิต มีค่าความเชื่อมั่น .96 ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (1 คะแนน)

สฎายุ ธีระวนิชตระกูล (2549) ได้ทำการสร้างแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีของ แบส (Bass, 1985) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยแบบวัดทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น .94 ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (1 คะแนน)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดของ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) มาใช้ในการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพราะจากการวิเคราะห์อภิมานพบว่าการวัดโดยแบบวัดผู้นำพหุองค์ประกอบ

มีความเที่ยงและสามารถใช้ในการทำนายประสิทธิผลต่อหน่วยได้ (Lowe, Kroeck, & Sivasubramaniam, 1996) อีกทั้งแบบวัดผู้นำพหุองค์ประกอบได้มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย โดยมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .90 ขึ้นไป (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2543; สฎายุ ธีระวนิชตระกูล, 2549) ในส่วนของการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทำการวัดใน 4 มิติ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม 47 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่บ่อยมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (1 คะแนน)

3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ผลการดำเนินงานขององค์การ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

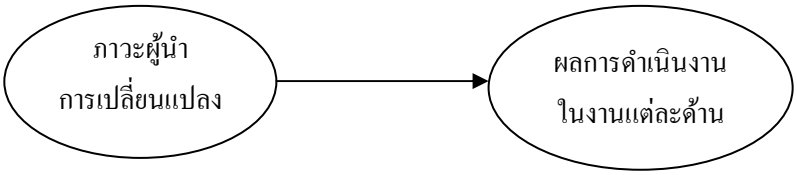
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนับเป็นปัจจัยหนึ่งอันจะทำให้การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ซึ่งเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางเช่นใด (Christian et al., 2011) ตลอดจนเป็นปัจจัยที่กระตุ้นพนักงานให้เกิดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Moynihan et al., 2009) อันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ (Wang et al., 2011) โดย จั๊ด และปิโคโล (Judge & Piccolo, 2004) ได้ทำการวิเคราะห์อภิมานเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน มีค่า Q Statistic เท่ากับ 1,279.91 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และใช้การวิเคราะห์การถดถอยในการเป็นเกณฑ์ทำนายว่าพฤติกรรมผู้นำแบบใดที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเกณฑ์ขององค์การและภาวะผู้นำ โดยผลการวิเคราะห์อภิมาน พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานขององค์การ (ค่าเฉลี่ยสหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง = .26 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05) ตลอดจนผลจากการวิเคราะห์อภิมานเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์และระดับต่างๆ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยสหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง = .21 และ .30 ตามลำดับ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05) (Wang et al., 2011) เช่นเดียวกับการศึกษาของ คริสเตียน และคณะ (Christian et al., 2011) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นตัวแปรสาเหตุมีอิทธิพลทางตรงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = .10, .19 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 CFI = 0.93 RMSR = .08)

อีกทั้งจากการศึกษาเกี่ยวกับการตอบสนองของพนักงานรัฐบาล จำนวน 6,900 คน เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำและแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจในงาน การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการทำงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า ภาวะผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางบวกกับแรงจูงใจที่มุ่งเน้นให้บริการสาธารณะ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = .36 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 RMSEA = .018 SRMR = .04 CFI = .94) (Park & Rainey, 2008) สอดคล้องกับการศึกษาของ มอยนิฮัน และคณะ (Moynihan et al., 2009) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของผู้นำในการเสริมสร้างแรงจูงให้บริการสาธารณะให้เกิดกับพนักงานในองค์การจำนวน 1,538 คน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = .20 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 CFI = 0.98 RMSEA = .05 SRMR = .05) ในขณะที่ คิม (Kim, 2005) พบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = .073 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์การ

ผู้วิจัยจึงคาดว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และส่งผลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน



สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ภาพประกอบ 3 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะกับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

ความยุติธรรมในองค์การ

1. ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงานเพียงใด โดยแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การนั้นมี 3 มิติ คือ ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive justice) ความ

ยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ (Procedural justice) และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional justice) (Kreitner & Kinicki, 2004)

ความยุติธรรมได้รับการกล่าวถึงมานานในงานวิจัยด้านองค์การ (Adams, 1966; Deutsch, 1975; Leventhal, 1976) ความยุติธรรมในองค์การเป็นการอธิบายถึงการรับรู้ความยุติธรรมที่บุคคลหรือกลุ่มได้รับจากองค์การ ตลอดจนพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อการรับรู้นั้น (James, 1993) แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การนั้นมี 3 มิติ คือ **ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ** คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมในผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ โดยบุคคลจะทำการเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนของตนเองกับของผู้อื่น **ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ** คือ การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันผลตอบแทนให้แก่บุคคลและ **ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ** ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติขององค์การที่มีต่อบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านวิธีการที่องค์การใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับบุคคลในองค์การ

การศึกษาเรื่องความยุติธรรมก่อนปี ค.ศ. 1975 ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับ **ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน** งานวิจัยส่วนใหญ่ได้รับแนวคิดมาจากงานของ อดัมส์ (Adams, 1966) ซึ่งใช้กรอบทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในการประเมินความยุติธรรม แนวคิดของอดัมส์เห็นว่าสิ่งที่บุคคลคำนึงถึงนั้นไม่ใช่แค่ผลตอบแทนที่สูงที่สุดเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงว่าผลลัพธ์นั้นยุติธรรมหรือไม่ อดัมส์เสนอว่าวิธีหนึ่งที่จะตัดสินว่าผลตอบแทนนั้นยุติธรรมหรือไม่ก็คือการคำนวณอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ลงทุน/ปัจจัยนำเข้า เช่น ระดับการศึกษา ความสามารถ และประสบการณ์กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับเปรียบเทียบกับผู้อื่น อีกทั้งยังพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนกับทัศนคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นในองค์การ และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไป (Charash & Spector, 2001)

ทฤษฎีดุลยภาค เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การและความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ โดยเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีฐานมาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนของสิ่งที่ลงทุนและผลตอบแทนระหว่างตนเองกับผู้อื่น หลักทฤษฎีดุลยภาคนั้น โครงสร้างหลักที่สำคัญของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน คือ สิ่งที่ลงทุน และผลตอบแทน โดยสิ่งที่ลงทุน หมายถึง สิ่งที่บุคคลเสียสละในการแลกเปลี่ยน โดยคาดหวังสิ่งตอบแทนกลับคืน ทฤษฎีดุลยภาค ซึ่งมุ่งเน้นความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การและความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การนั้น กล่าวถึงผลของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่จะเกิดต่อบุคคล (Adams, 1966) ดังนี้

1. เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรม จะทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น

2. ระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ

3. ความเครียดที่เกิดขึ้นจะกลายเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามที่จะลดความเครียดดังกล่าว

4. ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรม

ความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นจะส่งผลทำให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น โดยความรุนแรงของขนาดแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมดังกล่าวจะแปรผันตามระดับของความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น โดยบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมต่างๆ (Robbins, 2003) ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ลงทุนเพื่อให้อัตราส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ใช้ในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่เปรียบเทียบด้วย

2. เปลี่ยนแปลงผลตอบแทนเพื่อให้อัตราส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ใช้ในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่เปรียบเทียบด้วย กล่าวคือ บุคคลพยายามที่จะเพิ่มผลตอบแทนของเขาและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มสิ่งที่ใช้ในการทำงานเพื่อที่จะแสวงหาความยุติธรรม

3. บิดเบือนความคิดหรือเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับตนเองหรือบุคคลที่ตนเองเปรียบเทียบด้วยเพื่อให้รู้สึกว่าเท่าเทียมกัน กล่าวคือ บุคคลมักจะบิดเบือนการรับรู้สิ่งที่ใช้ในการทำงานและผลตอบแทนของบุคคลอื่นมากกว่าของตนเอง

4. บิดเบือนความคิดหรือเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับผู้อื่น กล่าวคือ บุคคลมักมองว่างานของผู้อื่นนั้นไม่ดีพอเท่าที่ควรจะเป็น

5. เลือกเปรียบเทียบกับบุคคลใหม่ที่น่าเปรียบเทียบเพื่อช่วยให้รู้สึกยุติธรรม

6. ออกจากการแข่งขัน ออกจากงานหรือองค์การ

กล่าวได้ว่าทฤษฎีดุลยภาคเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นถึงปฏิกิริยาที่มีต่อผลตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ทฤษฎีนี้จึงสามารถอธิบายได้ถึงสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งลดพฤติกรรมการทำงานหรือลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลง อาจเป็นผลเนื่องจากการที่เขาทำการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นและเห็นว่าตนเองได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าคนอื่นจากการทำงานในประเภทเดียวกันด้วยการใช้ทักษะหรือเวลาในการทำงานที่เท่ากัน ส่งผลให้บุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานที่ลดลง ดังนั้นองค์การจึงควรพิจารณาถึงรูปแบบของการให้รางวัลตอบแทนตลอดจนมีการสำรวจถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนว่าบุคคลเหล่านั้นรู้สึกว่ามีความยุติธรรมเท่าเทียมกันหรือไม่ (Adams, 1966)

องค์ประกอบของความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในด้านค่านิยมขององค์การที่มีความน่าเชื่อถือ ค่านิยมเหล่านี้ได้แก่ กฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม โดยหลักเกณฑ์ที่เป็นรากฐานของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ได้แก่ 1) ความเป็นธรรม (Equity) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้สร้างสรรค์หรือทุ่มเทให้กับองค์การ 2) ความเสมอภาค (Equality) เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัล โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความสามารถ เชื้อชาติ หรือรูปร่างหน้าตา เป็นต้น และ 3) ความต้องการ (Need) เกี่ยวข้องกับการที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรและแบ่งปันโดยพิจารณาจากพื้นฐานความต้องการของแต่ละบุคคล โดยองค์การจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความต้องการของบุคคลแต่ละคน ให้บุคคลได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม (Muchinsky, 2006)

หลังจากที่ทฤษฎีดุลยภาคและแบบจำลองของความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนไม่สามารถที่จะอธิบายและทำนายปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความไม่ยุติธรรมได้อย่างสมบูรณ์ (Cropanzano & Randall, 1993) และยังพบว่าการกระจายผลตอบแทนไม่สำคัญเท่ากับกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน โดยในช่วงต้นทศวรรษ 1970 นักวิจัยเริ่มพิจารณาว่าการประเมินการตัดสินใจในการแบ่งสรรรางวัลนั้นไม่ควรพิจารณาเพียงแค่ว่ารางวัลคืออะไร หากแต่ยังต้องพิจารณาว่ารางวัลนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรด้วย ซึ่งก็คือ **ความยุติธรรมด้านกระบวนการ** นั่นเอง มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับยุติธรรม โดยพิจารณาถึงการที่บุคคลที่สาม (Third-party) ได้โต้แย้งในกระบวนการแก้ปัญหา เช่น การไกล่เกลี่ย และการชี้ขาดทั้งในขั้นตอนของกระบวนการและการตัดสินใจ อีกทั้งมีการกล่าวถึงผู้โต้แย้งจำนวนมากที่มีอิทธิพลในขั้นตอนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมเรื่องของกระบวนการและการตัดสินใจ ตลอดจนงานวิจัยบางชิ้นได้กล่าวไว้ว่า ผู้โต้แย้งจะรับรู้ว่ากระบวนการในการระงับข้อพิพาทมีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อตนเองมีอิทธิพลในการควบคุมทางด้านกระบวนการ และหากมีการควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการเป็นอย่างดีแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมในขั้นตอนการตัดสินอีก ผลกระทบที่เกิดจากการควบคุมกระบวนการก็คือผลกระทบของกระบวนการที่ยุติธรรม อีกทั้งกล่าวว่า การควบคุมทางด้านกระบวนการ ก็คือความยุติธรรมด้านกระบวนการนั่นเอง (Thibaut & Walker, 1975)

ต่อมาได้มีนักวิชาการนำแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการมาใช้ในบริบทขององค์การ และได้ขยายผลการศึกษาไปยังเรื่องที่เกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดต่างๆ ของความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Leventhal,1980; Leventhal, Karuza, & Fry, 1980) ทฤษฎีการตัดสินเกี่ยวกับความ

ยุติธรรมด้านกระบวนการของ เลเวนทอล (Leventhal, 1980) ได้ระบุถึงปัจจัยชี้วัด 6 ประการที่กระบวนการต่างๆ พึงมีหากต้องการให้บุคคลเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยกระบวนการควรจะมีลักษณะดังนี้ คือ 1) มีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างสม่ำเสมอกับบุคคลกลุ่มต่างๆ และในช่วงเวลาที่ต่างกัน 2) ปราศจากอคติ กล่าวคือ การที่บุคคลที่สามไม่มีผลประโยชน์ในเรื่องดังกล่าว 3) มั่นใจว่ามีการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูลในการตัดสินใจอย่างถูกต้อง 4) มีกลไกในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจที่ไม่ถูกต้อง 5) สอดคล้องกับมาตรฐานทางจริยธรรมศีลธรรม และ 6) มั่นใจว่าความคิดเห็นที่หลากหลายของบุคคลกลุ่มต่างๆ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจนั้นจะต้องได้รับการพิจารณา

องค์ประกอบของความยุติธรรมด้านกระบวนการแบ่งเป็น 2 มิติ คือ 1) การให้ความสำคัญกับบทบาทในการแสดงความคิดเห็น (Voice) ของบุคคลที่เกิดขึ้นในกระบวนการ โดยบุคคลจะรับรู้ว่ากระบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น เสนอข้อมูล หรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจ และ 2) การให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์ประกอบของกระบวนการ โดยพิจารณาว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การเป็นหน้าที่หนึ่งที่เพิ่มเข้ามา โดยหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในกระบวนการและการตัดสินใจด้านต่างๆ ควรกระทำอย่างเป็นขั้นตอน มีความสม่ำเสมอ ปราศจากอคติ ประกอบด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง อีกทั้งผลลัพธ์ที่ได้จะต้องสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม (Folger & Greenberg, 1985)

ต่อมาได้มีการพัฒนาตัวแบบค่านิยมกลุ่ม (Group-value model) ของความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การขึ้น เพื่อต้องการอธิบายว่าทำไมบุคคลจึงให้คุณค่าต่อการเป็นสมาชิกหรือการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มสังคม ตัวแบบนี้มีสมมติฐานว่าการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคมถือเป็นรางวัลทางด้านจิตใจ โดยบุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและเป็นผู้ร่วมสร้างบรรทัดฐานที่จะคงอยู่ภายในกลุ่ม เหตุผลอีกประการหนึ่งที่บุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม คือ กลุ่มจะเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันถึงสถานภาพของบุคคล (Self-affirmation) อีกทั้งกลุ่มยังช่วยในการสนับสนุนด้านกำลังใจและความรู้สึกผูกพันแก่บุคคล รวมทั้งเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญต่างๆ ของบุคคลด้วย โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยุติธรรมด้านกระบวนการแก่สมาชิกภายในกลุ่มมี 3 ประการ คือ 1) ความเป็นกลาง (Neutrality) 2) ความไว้วางใจ (Trust) และ 3) สถานภาพภายในกลุ่มของบุคคล (A person's standing in the group) (Lind & Tyler, 1988) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความเป็นกลาง ในความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างบุคคลภายในกลุ่มนั้น บุคคลไม่สามารถได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการเสมอไป หากแต่บางครั้งต้องใช้การประนีประนอมและคำนึงถึงความต้องการของผู้อื่นด้วย โดยบุคคลจะสันนิษฐานว่าสมาชิกทุกคนในกลุ่มจะได้รับผลประโยชน์อย่าง

ยุติธรรมจากกระบวนการตัดสินใจที่มีความยุติธรรมของกลุ่ม ดังนั้น ความหมายประการแรกของมุมมองค่านิยมกลุ่ม คือ บุคคลจะให้ความสำคัญกับขอบเขตความเป็นกลางของกลุ่ม ซึ่งช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือลดความขัดแย้งของพวกเขาได้

ความไว้วางใจ ธรรมชาติของการเป็นสมาชิกกลุ่มในระยะยาวจะทำให้บุคคลเกิดความใส่ใจในจุดมุ่งหมายของผู้อื่นมากยิ่งขึ้น ความไว้วางใจในที่นี้ หมายถึง ความเชื่อมั่นในจุดมุ่งหมายของผู้นำกลุ่มว่า ผู้นำกลุ่มจะปกครองกลุ่มด้วยความเมตตากรุณาและปรารถนาที่จะปฏิบัติต่อสมาชิกในกลุ่มอย่างยุติธรรมและชอบด้วยเหตุผล เนื่องจากบุคคลอาจจะต้องอยู่กับองค์การเป็นระยะเวลานาน ความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การจึงขึ้นอยู่กับการที่บุคคลสามารถพยากรณ์ได้ว่าจะมีสิ่งใดเกิดขึ้นกับตนเองต่อไปในอนาคต หากบุคคลเชื่อว่าผู้นำองค์การพยายามที่จะปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันต่อองค์การในระยะยาวมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อใดก็ตามที่ความไว้วางใจนั้นถูกทำลาย เช่น การให้บุคคลออกจากงานโดยไม่มีความผิด ในกรณีที่องค์การต้องการลดขนาดลง ก็จะทำให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของบุคคลถูกละเมิดเช่นกัน

สถานภาพภายในกลุ่มของบุคคล วิธีการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างบุคคลในสังคม ทำให้บุคคลทราบถึงสถานภาพของตนเองภายในกลุ่มว่าอยู่ในระดับใด บุคคลที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่มที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้นำกลุ่มด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพ จะถือว่าบุคคลผู้นั้นมีสถานภาพภายในกลุ่มอยู่ในระดับสูง แต่หากบุคคลที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่มได้รับการปฏิบัติจากผู้นำกลุ่มด้วยความไม่สุภาพ ก็จะถือว่าบุคคลผู้นั้นมีสถานภาพภายในกลุ่มอยู่ในระดับต่ำ และหากผู้นำกลุ่มให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของสมาชิก ก็จะทำให้บุคคลเกิดความตระหนักในสิทธิของตนที่จะต้องได้รับการเคารพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของสมาชิกจะทำให้บุคคลเกิดความไม่แน่ใจในสถานภาพของตนเองภายในกลุ่ม

จากตัวแบบค่านิยมกลุ่มจึงสันนิษฐานได้ว่า การให้บุคคลดำรงสถานภาพในฐานะสมาชิกภายในกลุ่มอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความยุติธรรมด้านกระบวนการของบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การมิติต่อมา ก็คือ **ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ** โดย ไบส์ และม๊อก (Bies & Moag, 1986) ได้เสนอให้เห็นถึงความก้าวหน้าของการศึกษาเรื่องความยุติธรรม โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของปฏิสัมพันธ์ที่บุคคลรับรู้ได้จากการปฏิบัติขององค์การ ซึ่งก็คือ ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การนั่นเอง โดยความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal justice) ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับที่บุคคลได้รับการดูแลด้วยความสุภาพ การให้เกียรติ และการให้

ความนับถือทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และ 2) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ (Informational justice) ซึ่งมุ่งที่การอธิบายและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์การแก่บุคคลในเรื่องเกี่ยวกับเหตุผลในการนำกระบวนการต่างๆ มาใช้ หรือเหตุผลในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ

โดยความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออกขององค์การด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อบุคคล ในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี การปฏิบัติของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในองค์การที่แสดงออกด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคลจะส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมของบุคคลในองค์การเพิ่มมากขึ้น ในทำนองเดียวกันหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น การขออภัยก็เป็นการส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการขออภัยเป็นการแสดงความเสียใจในสิ่งที่เกิดขึ้นและเป็นการหลีกเลี่ยงผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติขององค์การที่มีต่อบุคคล ซึ่งการแสดงความสุภาพจะเสียต้นทุนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับการที่องค์การแสดงความไม่สุภาพ การไม่คำนึงถึงความรู้สึกและไม่ใส่ใจต่อความเจ็บปวดทางอารมณ์ของพนักงาน และการทำให้พนักงานได้รับความทุกข์ทรมาน ซึ่งมีแต่จะส่งผลเสียต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น โดยมีการศึกษาวิจัยพบว่า การที่พนักงานพยายามทำร้ายร่างกายผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของตนก็เพื่อต้องการแก้แค้น ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติด้วยความไม่สุภาพและไม่ยุติธรรม ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความสุภาพมีต้นทุนที่ต่ำ หากแต่มีประโยชน์มากกว่าที่คิด (Muchinsky, 2006)

ส่วนความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่บุคคลให้ความสนใจหรือต้องการทราบ โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้นจะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาชัดเจน ปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การและความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การกับพนักงานในองค์การขนาดใหญ่แห่งหนึ่งเกี่ยวกับประกาศ 2 ฉบับ ที่ห้ามมิให้พนักงานสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงาน โดยประกาศทั้ง 2 ฉบับแตกต่างกันในด้านของปริมาณข้อมูลที่เกี่ยวกับความจำเป็นในการห้ามพนักงานสูบบุหรี่ และแตกต่างกันในระดับของปฏิสัมพันธ์ที่องค์การแสดงออกต่อพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากประกาศดังกล่าว กล่าวคือ พนักงานบางคนรับรู้ข้อมูลจำนวนมากเกี่ยวกับเหตุผลในการประกาศห้ามสูบบุหรี่ ในขณะที่พนักงานบางคนรับรู้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย นอกจากนั้น พนักงานบางคนยังรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อพนักงานขององค์การ เช่น องค์การทราบว่านโยบายการงด

สูบบุหรี่ในสถานที่ทำงานเป็นนโยบายใหม่ที่อาจสร้างความทรมานให้กับพนักงานที่สูบบุหรี่ การสูบบุหรี่คือการเสพติดและเป็นสิ่งยากที่จะเลิก องค์การได้ตระหนักถึงความเป็นจริงในประการนี้เป็นอย่างดีและโปรดเข้าใจด้วยว่า องค์การไม่มีเจตนาที่จะให้พนักงานต้องทรมาน เป็นต้น ในขณะที่พนักงานบางคนรับรู้ถึงข้อความที่แสดงถึงความไม่เอาใจใส่ต่อพนักงานขององค์การ เช่น องค์การตระหนักดีว่าเป็นการยากที่พนักงานจะเลิกสูบบุหรี่ แต่การกำหนดนโยบายงดสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงานจะสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์การได้ดีที่สุด และแน่นอนว่าการคำนึงถึงธุรกิจขององค์การต้องมาเป็นอันดับแรก เป็นต้น ทันทีที่มีการประกาศใช้นโยบายนี้ พนักงานทั้งหมดได้ถูกสำรวจในด้านการยอมรับนโยบายงดสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงาน ในระยะแรกนั้นแม้ว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมในการสูบบุหรี่อย่างหนักจะไม่สามารถยอมรับนโยบายนี้ได้ แต่หลังจากที่องค์การได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของพนักงาน ก็ทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดการยอมรับนโยบายนี้ได้โดยง่าย อย่างไรก็ตามพนักงานทุกคนในองค์การไม่ว่าจะสูบบุหรี่หรือไม่ ต่างก็ตระหนักและให้ความสำคัญต่อความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของพนักงาน (Muchinsky, 2006)

จากความหมายของความยุติธรรมในองค์การดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า **ความยุติธรรมในองค์การ** หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงานเพียงใด โดยแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมี 3 มิติ คือ **ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ** คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมในผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากการปฏิบัติงานของตน **ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ** คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมในกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันผลตอบแทนให้แก่บุคคล และ**ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ** คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมระหว่างวิธีปฏิบัติขององค์การที่มีต่อบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านวิธีการที่องค์การใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับบุคคลในองค์การ (Adams, 1966; Bies & Moag, 1986; Thibaut & Walker, 1975)

โดยในงานวิจัยนี้ **ความยุติธรรมในองค์การ** จึงหมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจแต่ละคนรับรู้ว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงานเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ถึงความยุติธรรมในผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากการปฏิบัติงานของตน การรับรู้ถึงความยุติธรรมในกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันผลตอบแทนให้แก่ตน และการที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมระหว่างวิธีปฏิบัติขององค์การที่มีต่อตนเอง

2. การวัดความยุติธรรมในองค์การ

เครื่องมือวัดหลายชนิดถูกพัฒนาเพื่อนำมาใช้วัดความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งบางครั้งเรียกว่า แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ (Organizational justice questionnaire: OJQ) (Sutinen, Kivimäki, Elovainio, & Forma, 2005) ในส่วนของแบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ (OJQ) แบบดั้งเดิมได้ถูก มัวร์แมน (Moorman, 1991) ทำการพัฒนาปรับปรุง โดยรูปแบบที่ปรับปรุงแล้วถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ (Elovainio, Kivimäki, & Vahtera, 2002; Kivimäki, Elovainio, Vahtera, Virtanen, & Stansfeld, 2003; Sutinen et al., 2005) ในส่วนของความยุติธรรมในองค์การนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการวัด ดังนี้

มัวร์แมน (Moorman, 1991) ทำการวัดความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ มีข้อคำถาม 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า .90 และวัดความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ โดยประกอบด้วยสองปัจจัย คือ 1) กระบวนการอย่างเป็นทางการ (Formal procedures) และ 2) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีข้อคำถาม 7 และ 6 ข้อ ตามลำดับ ค่าความเชื่อมั่น .92

นีฮอฟ และมัวร์แมน (Niehoff & Moorman, 1993) ทำการวัดความยุติธรรมโดยใช้ 3 มิติ คือ 1) ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ 2) กระบวนการที่เป็นทางการ (Formal procedures) และ 3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยมิติของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ทำการวัดโดยใช้ 5 ข้อคำถาม ในส่วนของการวัดกระบวนการที่เป็นทางการ ทำการวัดโดยใช้ 6 ข้อคำถาม ในขณะที่การวัดความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ทำการวัดโดยใช้ 9 ข้อคำถาม รวม 20 ข้อคำถาม โดยทั้ง 3 มิติมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า .90 ด้วยการใช้แบบวัดที่มีมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ

ดิ เครเมอร์ และคณะ(De Cremer et al., 2007) ทำการวัดความยุติธรรมในองค์การโดยใช้แบบวัดของคอลควิทท์ (Colquitt, 2001) โดยการวัดความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ มี 4 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .95 ในส่วนของความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ มี 7 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .80 และการวัดความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มี 4 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .88 โดยแต่ละข้อคำถามใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

อินนู และคณะ (Inoue et al., 2009) ทำการศึกษาความเชื่อมั่นและความตรงของแบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การที่ใช้กับคนญี่ปุ่นทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยแบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ ในส่วนของความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม และในส่วนของความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ประกอบด้วย 6

ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นสำหรับความยุติธรรมด้านกระบวนการและความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในการศึกษาของผู้ชาย เท่ากับ 0.86 และ 0.94 ตามลำดับ และในผู้หญิงมีค่า เท่ากับ 0.85 และ 0.94 ตามลำดับ โดยใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

แวง ลิโอ เซีย และ ชาง (Wang, Liao, Xia, & Chang, 2010) ทำการวัดความยุติธรรมในองค์การโดยใช้แบบวัดที่พัฒนาจาก นีฮอฟ และมัวร์แมน (Niehoff & Moorman, 1993) โดยทำการวัดใน 3 มิติ คือ 1) ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และ 3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ทำการวัดโดยใช้ 5 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่น .82 ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ ทำการวัดโดยใช้ 6 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .84 และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ทำการวัดโดยใช้ 9 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .81 รวม 20 ข้อคำถาม โดยใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ทตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดของ อินนู และคณะ (Inoue et al., 2009) มัวร์แมน (Moorman, 1991) และ นีฮอฟ และมัวร์แมน (Niehoff & Moorman, 1993) มาใช้ในการวัดความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 มิติ ทั้งนี้เพราะแบบวัดดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการวัดความยุติธรรมในองค์การ โดยนำแบบวัดของ นีฮอฟ และมัวร์แมน (Niehoff & Moorman, 1993) มาใช้ในการวัดความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ 5 ข้อคำถาม ส่วนการวัดความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การทำการวัดโดยใช้แบบวัดของ อินนู และคณะ (Inoue et al., 2009) และ มัวร์แมน (Moorman, 1991) ประกอบด้วย 7 และ 6 ข้อคำถาม ตามลำดับ รวมจำนวน 18 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลรับรู้ว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงานเพียงใด นับเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่มีประสิทธิภาพ (Devonish & Greenidge, 2010)

จากการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างมิติความยุติธรรมกับการเป็นสมาชิกที่ดี โดยใช้ LISREL 7 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (มีค่า CFI = .96 TLI: Tucker-lewis index = .96 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) โดยเมื่อทำการศึกษาในมิติของความยุติธรรมในองค์การแต่ละมิติ พบว่า ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ เป็นเพียงมิติเดียวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Moorman, 1991) อีกทั้งจากการศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล กับพนักงานในกิจการโทรคมนาคม จำนวน 136 คน ในประเทศมาเลเซีย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น พบว่า ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ มีอิทธิพลทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.513 R^2 = 0.246 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) และพบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ มีอิทธิพลทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.385 R^2 = 0.144 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) (Nasurdin & Khuan, 2007) ในขณะที่การศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับพนักงานโรงงาน การเงิน อุตสาหกรรมบริการของเอกชน และหน่วยงานรัฐ จำนวน 211 คน จากเพศชายและหญิง จำนวน 96 และ 115 คน ตามลำดับ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น พบว่า ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน = .13 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน = .33 และ .17 ตามลำดับ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) อีกทั้งพบว่า ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน = .26, .29 และ .26 ตามลำดับ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) (Devonish & Greenidge, 2010) สอดคล้องกับการศึกษาของ แวง และคณะ (Wang et al., 2010) ซึ่งได้ทำการศึกษาผลกระทบของความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษากับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศจีน จำนวน 793 คน พบว่า ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพล γ = .10 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ทั้งกับพนักงานในหน่วยงานเอกชนและของรัฐในหลายประเทศ ประกอบกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ ดังที่ได้กล่าวถึงในหัวข้อ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานขององค์การนั้น จึงสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์การ

ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความยุติธรรมในองค์การจะส่งผลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ และผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 7 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 8 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ภาพประกอบ 4 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

ความรักผูกพันในงาน

1. ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับความรักผูกพันในงาน

ความรักผูกพันในงาน หมายถึง แรงบวก การเติมเต็ม ความเกี่ยวพันในงานกับจิตใจ ซึ่งมีลักษณะของความมีพลัง (Vigor) ความทุ่มเท (Dedication) และมีความหลงใหล (Absorption) ในงาน (Schaufeli et al., 2002) โดยความมีพลังมีลักษณะของการมีพลังงานในระดับสูงและมีความสามารถทางด้านจิตใจที่ยืดหยุ่น ซึ่งเป็นความเต็มใจของบุคคลในการที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน ตลอดจนมีความอดทนแม้ต้องเผชิญกับอุปสรรค ในขณะที่ความทุ่มเท หมายถึง การที่คนๆ หนึ่งมีความผูกพันในงานอย่างมาก ซึ่งเป็นความรู้สึกของความกระตือรือร้น มีแรงดลใจ ภาคภูมิใจ และท้าทายกับงานที่ทำ ส่วนความหลงใหลในงาน เป็นลักษณะของการให้ความใส่ใจอย่างมากและมีความสุขกับการทำงาน โดยเสมือนว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว แม้ว่าอาจจะมีปัญหาในการทำงาน (Salanova, Agut, & Peiro´, 2005; Schaufeli & Bakker, 2004)

งานวิจัยเกี่ยวกับความรักผูกพันในงานมีสิ่งที่แตกต่างกันหากแต่ก็มีจุดร่วมที่เกี่ยวเนื่องกัน โดย มาสลาช และเลเทอร์ (Maslach & Leiter, 1997) ได้ทำการเปรียบว่าความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เปรียบเสมือนการกัดเซาะทำลายความรักผูกพันในงานให้หมดไป โดยมิติของความเหนื่อยหน่ายมี 3 มิติ คือ 1) ความเหน็ดเหนื่อย 2) การเยาะเย้ยผู้อื่น และ 3) การขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นการประเมินความรักผูกพันในงานจึงทำได้โดยใช้คะแนนในลักษณะที่ตรงกันข้ามกับการวัดความเหนื่อยหน่ายในมิติของ Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งดัชนีที่จะใช้ชี้วัดความรักผูกพัน คือ การพิจารณาว่ามีความเหน็ดเหนื่อยและการเยาะเย้ยผู้อื่นในระดับต่ำ หากแต่มีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน (Storm & Rothmann, 2003) ประกอบกับทั้งความเหนื่อยหน่ายและความรักผูกพันในงานเป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามซึ่งทำการวัดด้วยเครื่องมือที่แตกต่างกัน โดยความรักผูกพันในงานประกอบด้วย 3 มิติ คือ 1) ความมีพลัง คือ การมีลักษณะของผู้ที่มีพลังงานและมีจิตใจที่ยืดหยุ่นพร้อมรับต่อการทำงาน ตลอดจนเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน แม้ว่างานนั้นอาจจะเหนื่อยและยาก 2) ความทุ่มเท คือ การที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น ตลอดจนเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดแรงบันดาลใจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และ 3) ความหลงใหล คือ การมีลักษณะของผู้ที่มีความสุขในการทำงานแม้ต้องเผชิญกับความยากในการทำงาน จนบางครั้งเปรียบเสมือนว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบตัวเมื่อได้ทำงาน (Schaufeli et al., 2002) พนักงานที่มีความรักผูกพันจะเป็นผู้ที่มีพลังงานในระดับสูง มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตลอดจนมีความใส่ใจในงานที่ทำ (Macey & Schneider, 2008; Schaufeli & Bakker, 2004) องค์การในปัจจุบันต่างคาดหวังให้พนักงานเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในเชิงรุก มีความคิดริเริ่ม ตลอดจนมีความรับผิดชอบที่จะทำ

การพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การจึงต้องการพนักงานที่มีพลัง มีความทุ่มเท และมีความหลงใหล (Bakker & Schaufeli, 2008) ในงานที่ทำ หากแต่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุ (Antecedents) และผลที่ตามมา (Consequences) ของความรักผูกพันมีน้อยมาก (Macey & Schneider, 2008) ทั้งที่ความรักผูกพันเปรียบเสมือนตัวแปรแรงจูงใจอันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับสูงขึ้น (Rich et al., 2010)

จากความหมายของความรักผูกพันในงาน ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า **ความรักผูกพันในงาน** หมายถึง การที่บุคคลมีการลงทุนในหลากหลายมิติ ทั้งด้านกายภาพ อารมณ์ และการตระหนักรู้ บุคคลผู้ที่มีความรักผูกพันในงานจะมีลักษณะของผู้ที่มีพลังงานสูงในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตลอดจนมีความใส่ใจในงานที่ทำ (Macey & Schneider, 2008; Schaufeli & Bakker, 2004)

โดยในงานวิจัยนี้ **ความรักผูกพันในงานของข้าราชการ** จึงหมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจแต่ละคนมีอารมณ์ และการตระหนักรู้ต่องานที่ทำ โดยเป็นผู้ที่มีพลังงานสูง มีความกระตือรือร้นเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือประชาชน ตลอดจนรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานไม่ว่างานนั้นจะยากลำบากเพียงใด

2. การวัดความรักผูกพันในงาน

การวัดความรักผูกพันในงานมีการใช้เครื่องมือวัดที่หลากหลายในลักษณะของจำนวนข้อคำถามที่แตกต่างกัน โดยนักวิชาการหลายท่านได้ทำการวัด ดังนี้

ชาฟูลิ และคณะ (Schaufeli et al., 2002) ทำการทดสอบในเบื้องต้นโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อคำถามที่ใช้วัดความรักผูกพันในงาน 24 ข้อคำถาม คือ 1) ความมีพลัง คำถาม 9 ข้อ 2) ความทุ่มเท คำถาม 8 ข้อ และ 3) ความหลงใหล คำถาม 7 ข้อ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี 314 คน และเป็นพนักงาน 619 คน พบว่า หลังจากลดข้อคำถามลงเหลือ 17 ข้อคำถาม ทำให้ความสอดคล้องภายในของตัววัดทั้ง 3 ตัวมีความสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น

สตอร์ม และรอทแมน (Storm & Rothmann, 2003) ทำการศึกษาความถูกต้องของเครื่องมือวัดความรักผูกพันในงาน (Utrecht work engagement: UWES) ที่ใช้กับกิจการตำรวจในประเทศแอฟริกาใต้ โดยใช้การสำรวจภาคตัดขวาง (Cross-sectional survey) กับประชากร 2,396 คน โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation model) เพื่อยืนยันว่าความรักผูกพันในงานประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ความมีพลัง 2) ความทุ่มเท และ 3) ความหลงใหล โดยมีค่าความ

เชื่อมั่นของแต่ละปัจจัยเท่ากับ .78, .89 และ .78 ตามลำดับ ลักษณะเป็นมาตรวัด 7 ระดับ ตั้งแต่ สม่ำเสมอ (6 คะแนน) ถึง ไม่เคย (0 คะแนน)

ชาฟูลิ เบคเคอร์ และซาลาโนวา (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) ได้ทำการพัฒนาแบบวัดความรักผูกพันในงาน โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 14,521 คน ใน 10 ประเทศ ผลการศึกษาพบว่า แบบวัดความรักผูกพันในงานของ Utrecht ซึ่งมีข้อคำถาม 17 ข้อนั้น สามารถลดลงเหลือเพียง 9 ข้อ (UWES-9) มี 3 มิติ คือ 1) ความมีพลัง คำถาม 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นจากการศึกษาระหว่างประเทศต่างๆ มีค่าระหว่าง .60 ถึง .88 2) ความทุ่มเท คำถาม 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น มีค่าระหว่าง .75 ถึง .90 และ 3) ความหลงใหล คำถาม 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น มีค่าระหว่าง .66 ถึง .86 อีกทั้งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับระหว่าง .85 ถึง .92 โดยแบบวัดที่ลดจำนวนข้อเหลือเพียง 9 ข้อนั้นมีคุณสมบัติที่ยอมรับได้ทางจิตวิทยา อีกทั้งสามารถนำไปใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การในเชิงบวกได้

ทิมส์ เบคเคอร์ และแซนโทเปาโล (Tims, Bakker, & Xanthopoulou, 2011) ทำการสำรวจลักษณะภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความรักผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้แบบวัดความรักผูกพันในงานแบบสั้นที่มีจำนวนข้อ 9 ข้อ (UWES-9) ที่พัฒนาโดย ชาฟูลิ และคณะ (Schaufeli et al., 2006) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .89 โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัด 7 ระดับ ตั้งแต่ สม่ำเสมอ (6 คะแนน) ถึง ไม่เคย (0 คะแนน)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดของ ชาฟูลิ และคณะ (Schaufeli et al., 2006) มาใช้ในการวัดความรักผูกพันในงาน ทั้งนี้เพราะแบบวัดดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการวัดความรักผูกพันในงาน โดยทำการวัดใน 3 มิติ คือ 1) ความมีพลัง (ค่าความเชื่อมั่นจากการศึกษาระหว่างประเทศต่างๆ มีค่าระหว่าง .60 ถึง .88) 2) ความทุ่มเท (ค่าความเชื่อมั่น มีค่าระหว่าง .75 ถึง .90) และ 3) ความหลงใหล (ค่าความเชื่อมั่น มีค่าระหว่าง .66 ถึง .86) โดยมีข้อคำถามมิติละ 3 ข้อ รวมมีข้อคำถาม 9 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัด 7 ระดับ ตั้งแต่ สม่ำเสมอ (6 คะแนน) ถึง ไม่เคย (0 คะแนน)

3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความรักผูกพันในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ความรักผูกพันในงานนับเป็นแรงจูงใจหนึ่งอันจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่มีประสิทธิภาพ (Rich et al., 2010) โดย เบคเคอร์ และเดอเมอรอยท์ (Bakker & Demerouti, 2008) ได้ทำการสร้างแบบจำลองเกี่ยวกับความรักผูกพันในงาน โดยใช้การศึกษาทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อแสดงให้เห็นถึงตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล แบบจำลองที่สร้างขึ้นแสดงให้เห็นถึงความรักผูกพันในงานที่นำไปสู่ผลการ

ปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับความรักผูกพันในงานโดยใช้การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-analytic path modeling) พบว่า ความรักผูกพันในงาน มีอิทธิพลทางตรงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = .36 และ .38 ตามลำดับ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) (Christian et al., 2011)

จากการวิเคราะห์อภิมาน และการสร้างแบบจำลองเกี่ยวกับความรักผูกพันในงาน ประกอบกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ ดังที่ได้กล่าวถึงในหัวข้อลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานขององค์การนั้น จึงสรุปได้ว่า ความรักผูกพันในงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์การ

ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความรักผูกพันในงานจะส่งผลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรักผูกพันในงาน และผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 9 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 10 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ภาพประกอบ 5 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความรักผูกพันในงาน การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

1. ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) ถูกนำมาใช้ครั้งแรกเมื่อปี 1982 โดยเป็นการแสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะ (Rainey, 1982) ต่อมา เพอร์รี่ และไวส์ (Perry & Wise, 1990) ได้ให้นิยามและบ่งบอกถึงลักษณะของแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะที่รวมถึง แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational motives) แรงจูงใจที่มีฐานมาจากความเชื่อ (Norm-based motives) และแรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective motives) ตลอดจนได้ให้นิยามความหมายของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ว่าหมายถึงการที่แต่ละบุคคลมีการตอบสนองต่อแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในองค์การ ต่อมา บริวเวอร์ และเซลเดน (Brewer & Selden, 1998) ได้อธิบายว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เปรียบเสมือนแรงจูงใจที่ผลักดันให้แต่ละบุคคลให้บริการแก่สาธารณะอย่างมีความสำคัญ ในขณะที่ ไรเน่ และสเตนบาว (Rainey & Steinbauer, 1999) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นแรงจูงใจในการเต็มใจช่วยเหลือเพื่อผลประโยชน์ของชุมชน ประชาชน ของรัฐ ของชาติ หรือความเป็นมนุษย์ ต่อมา แวนเดนาบีลี (Vandenabeele, 2007) ได้พยายามสังเคราะห์นิยามใหม่ของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะว่า คือ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติที่เหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ขององค์การ หากแต่เป็นการตระหนักถึงผลประโยชน์ของแก่นแท้ทางการเมืองและการจูงใจบุคคลในการกระทำสิ่งต่างๆ อย่างเหมาะสม

แม้ว่าความหมายของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ จะมีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันบ้าง หากแต่มีสิ่งที่มีจุดร่วมเหมือนกันนั่นคือการให้ความสนใจกับแรงจูงใจและการกระทำที่ตั้งใจในการ

ที่จะทำสิ่งดีๆ ให้เกิดกับผู้อื่น ตลอดจนปรับเปลี่ยนสังคมให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น (Perry & Hondeghem, 2008b) นับเป็นเวลากว่า 20 ปี ที่นักวิชาการได้มีการสร้างผลงานต่างๆ บนรากฐานของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะผ่านทางบทความและการประชุมวิชาการ และสิ่งสำคัญคือการที่งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจให้บริการสาธารณะเหล่านั้น ซึ่งเกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาได้มีการนำไปศึกษาในทวีปต่างๆ มากมาย ทั้งในยุโรป เอเชีย และออสเตรเลีย (Perry & Hondeghem, 2008a) โดยแรงจูงใจให้บริการสาธารณะนับเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพฤติกรรมอันจะนำไปสู่ประโยชน์ขององค์การ (Kim & Vandenabeele, 2010)

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีต่อแรงจูงใจพื้นฐานในองค์การภาครัฐ โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ (Perry & Wise, 1990) ดังนี้

1. แรงจูงใจที่มีเหตุผล เกี่ยวพันกับพฤติกรรมพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่คำนึงถึงอรรถประโยชน์สูงสุด โดยเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจสูงสุดของแต่ละคน เป็นความต้องการที่แต่ละคนจะได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ในขณะที่พนักงานบางคนจะถูกจูงใจโดยให้มีความรับผิดชอบในโครงการสาธารณะ เพราะมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้ากันได้กับโครงการดังกล่าว และมีความสนใจในเรื่องนั้น

2. แรงจูงใจที่มีฐานมาจากความเชื่อ เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากความพยายามเพื่อให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานหรือความเชื่อ โดยพื้นฐานอย่างหนึ่งของพนักงานภาครัฐ คือ ปรารถนาที่จะให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนมีความจงรักภักดีต่อหน้าที่และต่อภาครัฐ อีกทั้งต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมทางสังคม เพื่อให้ผู้ที่ขาดแคลนทรัพยากรทางเศรษฐกิจและทางการเมืองได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3. แรงจูงใจด้านอารมณ์ เป็นพฤติกรรมพื้นฐานเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่หลากหลายของบริบทสังคม คือ ให้มีความรับผิดชอบในโครงการที่เกิดจากความเชื่อมั่นของสังคม และสิ่งที่พนักงานภาครัฐควรมีนั่นคือ มีความเมตตากรุณา

แรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะดังกล่าวนับเป็นพื้นฐานของมิติที่แตกต่างกันของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ โดยแต่ละบุคคลจะมีแรงจูงใจที่มีเหตุผล แรงจูงใจที่มีฐานมาจากความเชื่อ และแรงจูงใจด้านอารมณ์ ที่นำไปสู่พฤติกรรมในลักษณะเดียวกัน (Brewer, Selden, & Facer, 2000) โดยแรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะ สามารถแบ่งได้เป็น 6 มิติ คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy making) 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to the public interest) 3) การประพฤติปฏิบัติหน้าที่ของพลเมืองที่ดี (Civic duty) 4) การคำนึงถึงความยุติธรรมในสังคม (Social justice) 5) การมีความเห็นใจผู้อื่น (Compassion) และ 6) การเสียสละตนเอง (Self-sacrifice) ประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ

จากนั้น เพอร์รี่ (Perry, 1996) ได้ทำการสำรวจข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน จึงนำไปสู่การลดมิติของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะเหลือ 4 มิติ คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง โดย 3 มิติ แรกมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เพอร์รี่ และไวส์ (Perry & Wise, 1990) ในขณะที่ มิติที่ 4 ซึ่งเป็นมิติที่กล่าวถึงการเสียสละตนเองนั้นมีความเกี่ยวเนื่องกับเรื่องของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Brewer et al., 2000) โดยทั้ง 4 มิติ ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ

จากความหมายของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า **แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ** หมายถึง ทัศนคติของพนักงานในองค์การที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่โดยให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน โดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจากแรงจูงใจที่แต่ละคนต้องการให้เกิดความพึงพอใจจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเพื่อที่จะมุ่งไปสู่การปฏิบัติตามที่มุ่งหมายไว้ โดยแสดงให้เห็นผ่านทางพฤติกรรม ทัศนคติ ความเชื่อ โดยการกระทำดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่เห็นประโยชน์ของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ (Brewer & Selden, 1998; Rainey & Steinbauer, 1999; Vandenabeele, 2007)

โดยในงานวิจัยนี้ **แรงจูงใจให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจ** จึงหมายถึง ทัศนคติของข้าราชการตำรวจแต่ละคนที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามงานหลักของตน โดยให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อทำให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2. การวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

การวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีการใช้เครื่องมือวัดที่หลากหลาย แตกต่างกันในลักษณะของจำนวนข้อคำถาม หากแต่มิติในการวัดนับว่ามิได้มีความแตกต่างกันมากนัก โดยนักวิชาการหลายท่านได้ทำการวัด ดังนี้

เพอร์รี่ (Perry, 1996) ได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย 4 มิติ คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ คำถาม 3 ข้อ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม คำถาม 5 ข้อ 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง คำถามมิติละ 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 24 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่น .90 โดยใช้มาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคอร์ท 5 ระดับ

คามิเลียร์ และ แวน เดอร์ เฮชเดน (Camilleri & van der Heijden, 2007) ได้ใช้แบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่สร้างโดยเพอร์รี่ (Perry, 1996) ประกอบด้วย 4 มิติ คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ คำถาม 3 ข้อ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม คำถาม 5 ข้อ 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง คำถามมิติละ 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 24 ข้อคำถาม ด้วยแบบวัดที่มีมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

เคอร์ซี่ และแพนดี้ (Coursey & Pandey, 2007) ได้ทำการพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะโดยมีพื้นฐานมาจากแบบวัดของ เพอร์รี่ (Perry, 1996) ซึ่งมี 4 มิติ ให้เหลือเพียง 3 มิติ คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ คำถาม 3 ข้อ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม คำถาม 4 ข้อ 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น คำถาม 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 10 ข้อคำถาม

คิม (Kim, 2005) ได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ โดยมี 5 ข้อคำถาม ซึ่งใกล้เคียงกับที่ใช้ในงานของ อลอนโซ และเลวิส (Alonso & Lewis, 2001) และงานของ บริวเวอร์ และเซลเดน (Brewer & Selden, 2000) ประกอบด้วยการเสียสละตนเอง 2 ข้อ การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม การมีความเห็นใจผู้อื่น และการคำนึงถึงความยุติธรรมในสังคม คำถามละ 1ข้อ รวมมีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .74 โดยใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดของ เพอร์รี่ (Perry, 1996) มาใช้ในการวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้เพราะแบบวัดดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจ ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ โดยทำการวัดใน 4 มิติ คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ คำถาม 3 ข้อ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม คำถาม 5 ข้อ 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง คำถามมิติละ 8 ข้อ รวมมีข้อคำถาม 24 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน)

3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจให้บริการสาธารณะกับ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานขององค์การ

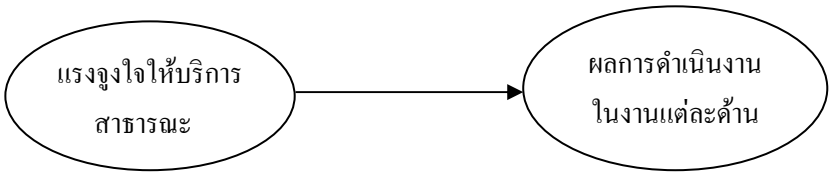
พนักงานที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะจะเป็นพนักงานที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Kim, 2005; 2006)

จากการศึกษาปัจจัยระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การในองค์กรภาครัฐกับพนักงานภาครัฐในสาธารณรัฐเกาหลี จำนวน 1,739 คน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น พบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.073 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) (Kim, 2005) สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์การ กับพนักงานภาครัฐ จำนวน 18,163 คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary least squares regression: OLS) พบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นตัวแปรในระดับบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการทำนายผลการดำเนินงานขององค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.071 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001) (Brewer & Selden, 2000) อีกทั้งพบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Compliance) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.57, 0.28 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 CFI = 0.922 TLI = 0.909 RMSEA = 0.055) (Kim, 2006)

จากผลจากการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานขององค์การ ประกอบกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ ดังที่ได้กล่าวถึงในหัวข้อ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการดำเนินงานขององค์การนั้น จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์การ

ผู้วิจัยจึงคาดว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะจะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และส่งผลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การโดยผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 11 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน



สมมติฐานที่ 12 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ภาพประกอบ 6 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงในให้บริการสาธารณะ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ กับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

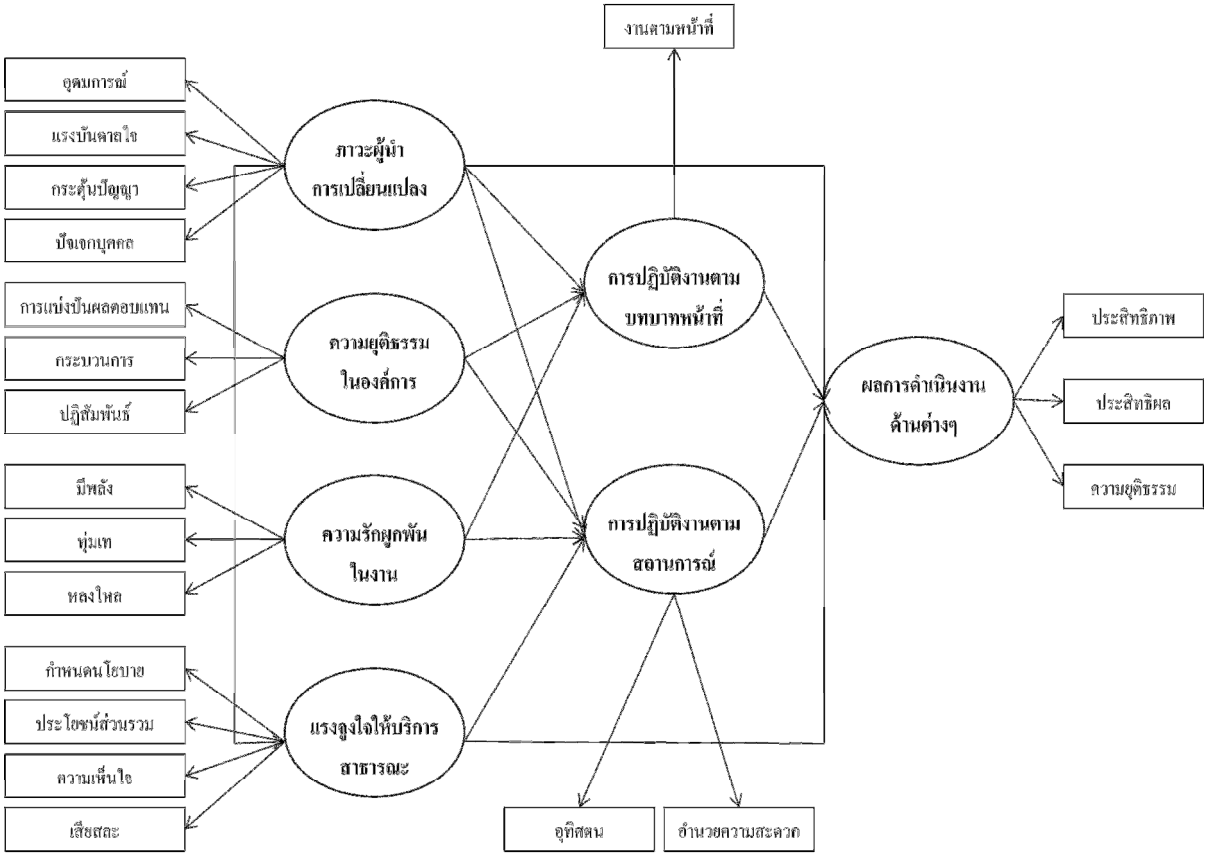
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้แนวคิดพฤติกรรมองค์การมาเป็นกรอบหลักของแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ โดยแนวคิดดังกล่าวระบุว่าพฤติกรรมองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ระดับ คือ พฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ (Robbins, 2003) ตลอดจนนำทฤษฎีดุลยภาคที่มีฐานมาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนของสิ่งที่ลงทุนและผลตอบแทนระหว่างตนเองกับผู้อื่น และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันจนพัฒนาความสัมพันธ์ไปเป็นความไว้วางใจ ความภักดี และความผูกพัน มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและอธิบายความสัมพันธ์ โดยการส่งผลเป็นไปตามการทบทวนวรรณกรรม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน โดยทำการวิเคราะห์ตามงานหลัก

แต่ละด้านที่แตกต่างกัน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

จากภาพประกอบ 7 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยมีตัวแปรตามคือ ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานหลักแต่ละด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นได้รับผลโดยตรงจากความรักผูกพันในงาน และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคล อีกทั้งได้รับผลโดยตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่มและระดับองค์การตามลำดับ ในขณะที่พฤติกรรมระดับกลุ่มก็ส่งผลต่อพฤติกรรมระดับบุคคลเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อแรงจูงใจให้บริการสาธารณะของบุคคล ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในงานหลักทั้ง 4 ด้าน การดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนดำเนินการตามลำดับ คือ 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 5) การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร คือ สถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 ในประเทศไทย โดยมีจำนวนสถานีตำรวจทั้งสิ้น 1,319 สถานี

2. กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดจากความเพียงพอของการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งโดยทั่วไปแล้วขนาดกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ควรมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 200 หน่วย ขึ้นไป (Kline, 2011; Shah & Goldstein, 2006) โดยในงานวิจัยนี้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 ระดับ คือ ระดับองค์การ และระดับบุคคล ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มแบบสองขั้นตอนเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ระดับ ดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างระดับองค์การ คือ สถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 จำนวน 200 สถานี การสุ่มตัวอย่างระดับองค์การนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ดังตาราง 1 จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เลือกสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 ให้ครบ 200 สถานี

2.2 กลุ่มตัวอย่างระดับบุคคล คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

กลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลในแต่ละสถานีนั้นผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้บังคับบัญชาในงานหลักแต่ละด้าน ด้านละ 1 คน ในส่วนของการเลือกข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้วิจัยให้สารวัตรอำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้กำกับการสถานีตำรวจ เป็นผู้ตัดสินใจเลือกข้าราชการที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาในงานหลักแต่ละด้าน ด้านละ 1 คน รวมแล้วในงานหลักแต่ละด้านมีกลุ่มตัวอย่างด้านละ 2 คน โดยแต่ละสถานีปฏิบัติงานหลัก 4 ด้าน ดังนั้นจึงทำการเลือกข้าราชการตำรวจมาสถานีละ 8 คน จำนวน 200 สถานี รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลทั้งสิ้น 1,600 คน

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแทนองค์การ และทำการยืนยันแบบจำลองของผู้บังคับบัญชาโดยใช้ผลแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาในการพิจารณาประกอบ

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สังกัด	จำนวนประชากร (ระดับองค์การ): สภ.	จำนวนประชากร: คน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ระดับองค์การ): สภ.	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ระดับบุคคล): คน
บช.ภ.1	132	13,613	20	160
บช.ภ.2	116	11,167	17	136
บช.ภ.3	236	19,254	36	288
บช.ภ.4	248	21,797	38	304
บช.ภ.5	152	15,866	23	184
บช.ภ.6	147	14,100	22	176
บช.ภ.7	104	10,105	16	128
บช.ภ.8	112	11,599	17	136
บช.ภ.9	72	17,694	11	88
รวม	**1,319**	**135,195**	**200**	**1,600**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม จำนวน 8 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสอบถามผลการดำเนินงานในงานหลักแต่ละด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
3. แบบสอบถามการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
4. แบบสอบถามการปฏิบัติงานตามสถานการณ์
5. แบบสอบถามแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ
6. แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
7. แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ
8. แบบสอบถามความรักผูกพันในงาน

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 8 ตอน โดยทำการอธิบายตามลักษณะของแบบวัดที่มีแหล่งที่มาแตกต่างกัน ดังนี้

แบบวัดที่ไม่ต้องทำการแปล หรือดัดแปลง

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบวัดที่มี 3 ข้อคำถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

2. แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มี 2 ชุด เป็นแบบวัดที่ถามถึงลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาในงานหลักแต่ละด้าน โดยให้ผู้บังคับบัญชาประเมินตนเอง และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีเนื้อหาแบบวัดเหมือนกัน แตกต่างกันเฉพาะสรรพนามที่ใช้ในแต่ละข้อความให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบวัดของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) มาใช้ในการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทำการวัดใน 4 มิติ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ จำนวน 18 ข้อ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ จำนวน 10 ข้อ 3) การกระตุ้นทางปัญญา จำนวน 10 ข้อ และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล จำนวน 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 47 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคยเลย

ตัวอย่าง แบบวัดลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาในงานหลักที่ปฏิบัติ

ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
1. ข้าพเจ้าประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นในการทำงาน					
2. ข้าพเจ้าตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง					
3. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับการตั้งคำถามเพื่อนำไปสู่การร่วมแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน					
4. ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลมากกว่าในฐานะที่เป็นเพียงสมาชิกของกลุ่มคนหนึ่งเท่านั้น					

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คะแนนจาก 5, 4, 3, 2, และ 1 จาก บ่อยมาก ถึง ไม่เคยเลย ตามลำดับ

การแปลความหมายคะแนน ผู้บังคับบัญชาที่ประเมินตนเองหากได้คะแนนสูงแสดงว่า มีพฤติกรรมภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

ในส่วนของความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชานั้น หากผลคะแนนที่ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินให้ผู้บังคับบัญชาสูงแสดงว่า ผู้บังคับบัญชาผู้นั้นมีพฤติกรรมภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

แบบวัดที่ได้มาจากการดัดแปลง

แบบสอบถามผลการดำเนินงานในงานหลักแต่ละด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนเป็นแบบวัดที่ถามถึงความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อผลการดำเนินงานตามงานหลักที่ปฏิบัติ โดยทำการวัดผลการดำเนินงานของงานหลัก 4 ด้าน ในมิติของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความยุติธรรม

ในส่วนของเนื้อหาแบบวัดในงานแต่ละด้านจะมีลักษณะข้อคำถามที่เหมือนกัน แตกต่างกันเฉพาะลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบวัดของ คิม (Kim, 2005) มาทำการดัดแปลงเพื่อใช้ในการวัดผลการดำเนินงานในแต่ละด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยทำการวัดใน 3 มิติ มีข้อคำถามในงานด้านการบริการทั่วไป จำนวน 11 ข้อ งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา จำนวน 13 ข้อ งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 12 ข้อ และงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร จำนวน 10 ข้อ ลักษณะ

เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตัวอย่าง แบบวัดความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป

ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. งานด้านการบริการทั่วไปได้ใช้ทักษะความรู้ของข้าพเจ้าเพื่อนำไปสู่การมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น					
2. งานด้านการบริการทั่วไปมีการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการไว้อย่างเป็นระบบเพื่อลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร					
3. ใน 2 ปีที่ผ่านมา ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการให้บริการสถานีตำรวจมีคะแนนรวมเพิ่มขึ้น					

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คะแนนจาก 5, 4, 3, 2, และ 1 จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

การแปลความหมายคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่า มีความคิดเห็นว่างานในด้านที่ตนปฏิบัติอยู่ มีผลการดำเนินงานในระดับสูงกว่าผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

แบบวัดที่ได้มาจากการแปล

1. แบบสอบถามการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มี 2 ชุด เป็นแบบวัดที่ถามถึงความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง และถามถึงความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานต่างๆ ของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีเนื้อหาแบบวัดเหมือนกัน แตกต่างกันเฉพาะสรรพนามที่ใช้ในแต่ละข้อความให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบวัดของเทอร์นเลย์ และคณะ (Turnley et al., 2003) มาใช้ในการวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ทำการวัดใน 6 มิติ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตัวอย่าง แบบวัดความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบในภาระงานได้อย่างสมบูรณ์					
2. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ตรงกับเกณฑ์การทำงาน ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้					

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คะแนนจาก 5, 4, 3, 2, และ 1 จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ ยกเว้นข้อ 5 และ 6 ซึ่งเป็นข้อคำถามในเชิงลบที่ต้องทำการแปลงค่า (Recode)

การแปลความหมายคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่า มีความคิดเห็นว่าตนเองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับสูงกว่าผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

ในส่วนของความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น หากผลคะแนนที่ผู้บังคับบัญชาประเมินให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสูงแสดงว่าผู้ใต้บังคับบัญชาผู้นั้นมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

2. แบบสอบถามการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มี 2 ชุด เป็นแบบวัดความเป็นจริงของระดับพฤติกรรมข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของตนเอง และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความเป็นจริงของระดับพฤติกรรมผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ในงานต่างๆ ของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีเนื้อหาแบบวัดเหมือนกัน แตกต่างกันเฉพาะสรรพนามที่ใช้ในแต่ละข้อความให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบวัดของ แวน สก๊อตเตอร์ และโมโทวิดโล (Van Scotter & Motowidlo, 1996) มาใช้ในการวัดการปฏิบัติงานตามตามสถานการณ์ ทำการวัดใน 2 มิติ คือ 1) การอุทิศตนให้กับงาน จำนวน 8 ข้อ และ 2) การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

<u>ตัวอย่าง</u> แบบวัดความเป็นจริงของระดับพฤติกรรมข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของตนเอง และระดับพฤติกรรมผู้ใต้บังคับบัญชาในทัศนะของผู้บังคับบัญชา

ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1. ข้าพเจ้าเพิ่มจำนวนชั่วโมงในการทำงาน เพื่อให้งานเสร็จทันเวลา					
2. ข้าพเจ้าชื่นชมเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาปฏิบัติงานสำเร็จ					

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คะแนนจาก 5, 4, 3, 2, และ 1 จาก จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด ตามลำดับ

การแปลความหมายคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่า มีระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์อยู่ในระดับสูงกว่าผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

ในส่วนของความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น หากผลคะแนนที่ผู้บังคับบัญชาประเมินให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสูงแสดงว่าผู้ใต้บังคับบัญชาผู้นั้นมีการปฏิบัติงานตามสถานการณ์อยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

3. แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ เป็นแบบวัดที่ถามถึงความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการรับรู้ความยุติธรรมในด้านต่างๆ โดยนำแบบวัดของ อินนู และคณะ (Inoue et al., 2009) มัวร์แมน (Moorman, 1991) และ นีฮอฟ และมัวร์แมน (Niehoff & Moorman, 1993) มาใช้ในการวัดความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 มิติ คือ 1) ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ จำนวน 5 ข้อ 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ จำนวน 7 ข้อ และ 3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ จำนวน 6 ข้อ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตัวอย่าง แบบวัดความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการรับรู้ความยุติธรรมในด้านต่างๆ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ช่วงเวลาการทำงานของข้าพเจ้าถูกกำหนดขึ้นอย่างยุติธรรม					
2. มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนการตัดสินในเรื่องใดๆ					
3. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าปฏิบัติกับลูกน้องด้วยความเมตตาและให้ความสำคัญ					

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คะแนนจาก 5, 4, 3, 2, และ 1 จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

การแปลความหมายคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่า มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่มีความยุติธรรมในองค์การในระดับสูงกว่าผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

4. แบบสอบถามความรักผูกพันในงานเป็นแบบวัดความรู้สึกที่มีต่องาน โดยนำแบบวัดของ ชาฟูลิ และคณะ (Schaufeli et al., 2006) มาใช้ในการวัดความรักผูกพันในงาน ทำการวัดใน 3 มิติ คือ 1) ความมีพลัง 2) ความทุ่มเท และ 3) ความหลงใหล โดยมีข้อคำถามมิติละ 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 9 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัด 7 ระดับ ตั้งแต่ สม่ำเสมอ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง แทบจะไม่เคย ไม่เคยเลย

ตัวอย่าง แบบวัดความรู้สึกผูกพันของข้าราชการตำรวจที่มีต่องานหลักแต่ละด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ข้อความ	ระดับความรู้สึก						
	สม่ำเสมอ	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย
1. ขณะทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง							
2. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในภาระหน้าที่งานของตัวเอง							
3. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างเอาจริงเอาจัง							

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คะแนนจาก 6, 5, 4, 3, 2, 1 และ 0 จาก สม่ำเสมอ ถึง ไม่เคย ตามลำดับ

การแปลความหมายคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่า มีความรู้สึกผูกพันต่องานในระดับสูงกว่าผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

5. แบบสอบถามแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เป็นแบบวัดที่ถามถึงความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ โดยนำแบบวัดของ เพอร์รี่ (Perry, 1996) มาใช้ในการวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ทำการวัดใน 4 มิติ คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ จำนวน 3 ข้อ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม จำนวน 5 ข้อ 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง คำถามมิติละ 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 24 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

<u>ตัวอย่าง</u> แบบวัดความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. คำว่า “การเมือง” เป็นสิ่งที่ทำให้ข้าพเจ้าไม่อยากเข้าไปยุ่งเกี่ยว					
2. ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นในพื้นที่ของข้าพเจ้า					
3. ข้าพเจ้าแทบจะไม่รู้สึกใดๆ กับการตกทุกข์ได้ยากของผู้ด้อยโอกาส					
4. การทำให้สังคมดีขึ้น มีความหมายสำหรับข้าพเจ้ามากกว่าการประสบความสำเร็จส่วนตัว					

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คะแนนจาก 5, 4, 3, 2, และ 1 จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ ยกเว้นข้อ 1 2 3 4 9 13 15 16 และ 19 ซึ่งเป็นข้อคำถามในเชิงลบที่ต้องทำการแปลงค่า

การแปลความหมายคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่า เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะในระดับสูงกว่าผู้ตอบที่มีคะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่า

2. การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงและความเที่ยง ด้วยกระบวนการ ดังนี้

2.1 การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

2.1.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามผลการดำเนินงานในงานหลักทั้ง 4 ด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดของ คิม (Kim, 2005) และการวัดผลการดำเนินงานในงานหลักแต่ละด้าน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554) ให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ทั้ง 3 ท่านพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และเมื่อทำการปรับปรุงแบบวัดจนเป็นที่ยอมรับของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์แล้วจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาปรากฏว่าแบบสอบถามผลการดำเนินงานในงานทั้ง 4 ด้าน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีคะแนนตั้งแต่ 0.66-1.00

2.2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความยุติธรรมในองค์การ ความรักผูกพันในงาน และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ซึ่งได้มาจากการประยุกต์ตามแนวทางของการแปลไปข้างหน้าและแปลกลับ (Forward and backward translation) (Brislin, 1970) มาจัดทำเป็นแบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวัด โดยให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ทั้ง 3 ท่านพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และเมื่อทำการปรับปรุงแบบวัดจนเป็นที่ยอมรับของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์แล้ว จึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา จำนวน 3 ท่าน ทำการเปรียบเทียบข้อคำถามดั้งเดิมกับข้อคำถามที่ผู้วิจัยแปล ว่ามีความสอดคล้องของภาษาและมีความเข้ากันได้กับวัฒนธรรมหรือไม่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) การแปลไปข้างหน้า (Forward translation) ผู้วิจัยทำการแปลคำถามจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย

2) การแปลกลับ (Backward translation) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา จำนวน 3 ท่าน ทำการแปลคำถามจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งพิจารณาถึงความสอดคล้องของภาษาและความเข้ากันได้กับวัฒนธรรม

3) เมื่อได้ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้มีความสอดคล้องของภาษาและมีความเข้ากันได้กับวัฒนธรรม

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับสถานีตำรวจที่ไม่ได้ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 สถานี จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามด้วยการหาค่าอำนาจจำแนก โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดแต่ละด้าน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดด้วยวิธีการทางสถิติ ซึ่งพิจารณาจากการวัดค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัคในการทดสอบ ผลการหาคุณภาพเครื่องมือดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสถานีตำรวจ จำนวน 50 สถานี

แบบวัด	จำนวนข้อ	ค่าอำนาจจำแนก		ค่าความเชื่อมั่น	
		ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา
ผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป					
- ประสิทธิภาพ	5	0.407-0.630	0.369-0.673	0.733	0.773
- ประสิทธิผล	4	0.532-0.715	0.647-0.742	0.806	0.852
- ความยุติธรรม	2	0.626-0.626	0.702-0.702	0.762	0.821
ผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา					
- ประสิทธิภาพ	6	0.474-0.788	0.339-0.605	0.790	0.742
- ประสิทธิผล	5	0.649-0.790	0.636-0.835	0.889	0.893
- ความยุติธรรม	2	0.680-0.680	0.685-0.685	0.809	0.810

ตาราง 2 (ต่อ)

แบบวัด	จำนวนข้อ	ค่าอำนาจจำแนก		ค่าความเชื่อมั่น	
		ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา
ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
- ประสิทธิภาพ	5	0.300-0.720	0.246-0.652	0.727	0.688
- ประสิทธิผล	5	0.552-0.733	0.597-0.777	0.835	0.858
- ความยุติธรรม	2	0.701-0.701	0.497-0.497	0.819	0.661
ผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร					
- ประสิทธิภาพ	4	0.348-0.520	0.301-0.637	0.641	0.671
- ประสิทธิผล	4	0.577-0.693	0.570-0.735	0.805	0.823
- ความยุติธรรม	2	0.638-0.638	0.635-0.635	0.776	0.777
การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่					
- งานตามบทบาทหน้าที่	6	0.379-0.629	0.277-0.603	0.764	0.741
การปฏิบัติงานตามสถานการณ์					
- การอุทิศตนให้กับงาน	8	0.586-0.802	0.506-0.741	0.919	0.875
- การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น	7	0.661-0.795	0.630-0.769	0.908	0.901
แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ					
- แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ	3	0.392-0.644	0.364-0.494	0.661	0.681
- การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม	5	0.308-0.675	0.280-0.667	0.765	0.727

ตาราง 2 (ต่อ)

แบบวัด	จำนวนข้อ	ค่าอำนาจจำแนก		ค่าความเชื่อมั่น	
		ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา
แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (ต่อ)					
- การมีความเห็นใจผู้อื่น*	8	-0.042-0.429	0.028-0.437	0.581	0.523
- การเสียสละตนเอง*	8	0.183-0.719	0.173-0.642	0.810	0.793
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง					
- การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	18	0.547-0.754	0.670-0.863	0.945	0.974
- การสร้างแรงบันดาลใจ	10	0.592-0.760	0.699-0.866	0.914	0.955
- การกระตุ้นทางปัญญา	10	0.557-0.743	0.701-0.872	0.915	0.958
- การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	9	0.486-0.714	0.582-0.819	0.863	0.932
ความยุติธรรมในองค์การ					
- ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ	5	0.671-0.863	0.619-0.832	0.909	0.902
- ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ	7	0.634-0.812	0.762-0.829	0.905	0.939
- ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	6	0.764-0.857	0.810-0.889	0.939	0.949
ความรักผูกพันในงาน					
- ความมีพลัง	3	0.775-0.839	0.758-0.823	0.896	0.892
- ความทุ่มเท	3	0.795-0.875	0.800-0.847	0.917	0.915
- ความหลงใหล	3	0.859-0.895	0.812-0.861	0.943	0.917

หมายเหตุ * หมายถึง ตัวแปรสังเกตที่มีบางข้อคำถามไม่ผ่านเกณฑ์และมีการปรับปรุงในแบบวัดจริง

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวพบว่า มีบางข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกติดลบหรือมีค่าอำนาจจำแนกต่ำ ซึ่งค่าอำนาจจำแนกที่เป็นลบหรือมีค่าต่ำยังส่งผลให้ค่าความเชื่อมั่นลดต่ำตามไปด้วย โดยข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำ ล้วนอยู่ในแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ คือตัวแปรสังเกตการมีความเห็นใจผู้อื่น ข้อ 11 ข้อ 15 และตัวแปรสังเกตการเสียสละตนเองในข้อ 19

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นที่ได้ไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงข้อคำถาม และได้ข้อสรุปว่าให้ทำการปรับปรุงแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ในตัวแปรสังเกตการมีความเห็นใจผู้อื่น โดยตัดข้อคำถามที่ 11 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำ และข้อ 15 ซึ่งเป็นคำถามที่อาจไม่เหมาะกับบริบทประเทศไทยออกไป ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มเป็น 0.654 และ 0.615 ตามลำดับ ในส่วนของตัวแปรสังเกตการเสียสละตนเองนั้น เมื่อพิจารณาพบว่า หากตัดข้อคำถามที่ 19 ซึ่งเป็นคำถามที่มีข้อความทางลบ จะทำให้ค่าความเชื่อมั่นทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มเป็น 0.848 และ 0.831 ตามลำดับ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการ ตัดข้อคำถามในตัวแปรสังเกตการมีความเห็นใจผู้อื่น ออก 2 ข้อ (ข้อ 11, 15) จึงทำให้เหลือข้อคำถามในตัวแปรนี้เพียง 6 ข้อ ส่วนในตัวแปรสังเกตการเสียสละตนเองนั้น ตัดข้อคำถามออก 1 ข้อ (ข้อ 19) จึงทำให้เหลือข้อคำถามในตัวแปรนี้เพียง 7 ข้อ

จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว ไปทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 สถานี และทำการหาคุณภาพเครื่องมืออีกครั้งก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ดังนี้

2.3 การหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และความเชื่อมั่นของแบบวัด

2.3.1 การยืนยันองค์ประกอบของแบบวัด และการหาค่าความเชื่อมั่น

การยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในทุกแบบวัดทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเกณฑ์การพิจารณาข้อความที่มีความตรงเชิงโครงสร้าง พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1 (Schumacker & Lomax, 2010) และค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานควรสูงกว่า 0.30 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ในส่วนของการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบนั้น ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัคในการทดสอบ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบสอบถามทั้งในส่วนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หลังการปรับแบบจำลองให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าในแต่ละองค์ประกอบ รายละเอียดดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 สถานี

แบบวัด	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน	R^2	ค่าความเชื่อมั่น
ผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป				
ผู้บังคับบัญชา				
- ประสิทธิภาพ	5	0.55-0.78	0.30-0.61	0.776
- ประสิทธิผล	4	0.63-0.76	0.40-0.58	0.813
- ความยุติธรรม	2	0.73-0.76	0.52-0.60	0.678
χ^2(df = 33) 69.58, sig = 0.000, χ^2/df = 2.108, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.075, SRMR = 0.039				
ผู้ใต้บังคับบัญชา				
- ประสิทธิภาพ	5	0.53-0.83	0.28-0.69	0.799
- ประสิทธิผล	4	0.69-0.86	0.47-0.75	0.873
- ความยุติธรรม	2	0.78-0.81	0.61-0.66	0.770
χ^2(df = 39) 80.57, sig = 0.000, χ^2/df = 2.066, CFI = 0.99, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.073, SRMR = 0.037				

ตาราง 3 (ต่อ)

แบบวัด	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน	R^2	ค่าความเชื่อมั่น
ผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา				
ผู้บังคับบัญชา				
- ประสิทธิภาพ	6	0.30-0.69	0.09-0.47	0.698
- ประสิทธิผล	5	0.71-0.80	0.51-0.65	0.880
- ความยุติธรรม	2	0.62-0.68	0.39-0.47	0.600
χ^2(df = 56) 109.35, sig = 0.000, χ^2/df = 1.953, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.069, SRMR = 0.046				
ผู้ใต้บังคับบัญชา				
- ประสิทธิภาพ	6	0.67-0.77	0.45-0.60	0.866
- ประสิทธิผล	5	0.71-0.84	0.51-0.71	0.912
- ความยุติธรรม	2	0.83-0.85	0.69-0.72	0.854
χ^2(df = 55) 111.83, sig = 0.000, χ^2/df = 2.033, CFI = 0.99, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.072, SRMR = 0.039				
ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน				
ผู้บังคับบัญชา				
- ประสิทธิภาพ	5	0.58-0.72	0.33-0.52	0.733
- ประสิทธิผล	5	0.63-0.81	0.40-0.66	0.875
- ความยุติธรรม	2	0.71-0.83	0.50-0.69	0.748
χ^2(df = 47) 87.70, sig = 0.000, χ^2/df = 1.866, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.066, SRMR = 0.044				

ตาราง 3 (ต่อ)

แบบวัด	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน	R^2	ค่าความเชื่อมั่น
ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ต่อ)				
ผู้ใต้บังคับบัญชา				
- ประสิทธิภาพ	5	0.57-0.87	0.32-0.76	0.789
- ประสิทธิผล	5	0.58-0.76	0.34-0.57	0.849
- ความยุติธรรม	2	0.70-0.74	0.49-0.55	0.677
χ^2(df = 45) 86.28, sig = 0.000, χ^2/df = 1.917, CFI = 0.98, , NNFI = 0.97, RMSEA = 0.068, SRMR = 0.048				
ผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร				
ผู้บังคับบัญชา				
- ประสิทธิภาพ	4	0.46-0.60	0.21-0.41	0.573
- ประสิทธิผล	4	0.55-0.71	0.30-0.50	0.703
- ความยุติธรรม	2	0.73-0.82	0.54-0.68	0.788
χ^2(df = 25) 49.00, sig = 0.003, χ^2/df = 1.960, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.069, SRMR = 0.049				
ผู้ใต้บังคับบัญชา				
- ประสิทธิภาพ	4	0.58-0.67	0.33-0.45	0.688
- ประสิทธิผล	4	0.67-0.72	0.45-0.52	0.784
- ความยุติธรรม	2	0.71-0.84	0.50-0.70	0.747
χ^2(df = 28) 50.47, sig = 0.000, χ^2/df = 1.803, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.064, SRMR = 0.041				

ตาราง 3 (ต่อ)

แบบวัด	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน	R^2	ค่าความเชื่อมั่น
การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่				
ผู้บังคับบัญชา				
- งานตามหน้าที่	6	0.04-0.89	0.00-0.79	0.731
χ^2(df = 8) 19.85, sig = 0.011, χ^2/df = 2.481, CFI = 1.00, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.043, SRMR = 0.015				
ผู้ใต้บังคับบัญชา				
- งานตามหน้าที่	4	0.75-0.87	0.56-0.75	0.890
χ^2(df = 7) 21.87, sig = 0.003, χ^2/df = 3.124, CFI = 0.99 , NNFI = 0.99, RMSEA = 0.052, SRMR = 0.015				
การปฏิบัติงานตามสถานการณ์				
ผู้บังคับบัญชา				
- การอุทิศตนให้กับงาน	8	0.51-0.84	0.26-0.71	0.895
- การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น	7	0.67-0.81	0.45-0.65	0.906
χ^2(df = 81) 220.28, sig = 0.000, χ^2/df = 2.719, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.046, SRMR = 0.024				
ผู้ใต้บังคับบัญชา				
- การอุทิศตนให้กับงาน	8	0.35-0.86	0.12-0.73	0.857
- การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น	7	0.64-0.79	0.41-0.62	0.888
χ^2(df = 81) 239.37, sig = 0.000, χ^2/df = 2.955, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.049, SRMR = 0.027				

ตาราง 3 (ต่อ)

แบบวัด	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน	R^2	ค่าความเชื่อมั่น
แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ				
ผู้บังคับบัญชา				
- แรงดึงดูดเข้าไปมีส่วนกำหนดนโยบายสาธารณะ	3	0.18-0.99	0.03-0.98	0.690
- ผลประโยชน์ส่วนรวม	5	0.40-0.81	0.16-0.65	0.774
- การมีความเห็นใจผู้อื่น	6	0.14-0.69	0.02-0.47	0.637
- การเสียสละตนเอง	7	0.60-0.79	0.36-0.62	0.854
χ^2(df = 175) 808.88, sig = 0.000, χ^2/df = 4.622, CFI = 0.97, NNFI = 0.96, RMSEA = 0.067, SRMR = 0.076				
ผู้ใต้บังคับบัญชา				
- แรงดึงดูดเข้าไปมีส่วนกำหนดนโยบายสาธารณะ	3	0.38-0.95	0.15-0.91	0.683
- ผลประโยชน์ส่วนรวม	5	0.27-0.81	0.07-0.66	0.715
- การมีความเห็นใจผู้อื่น	6	0.08-0.70	0.01-0.49	0.572
- การเสียสละตนเอง	7	0.54-0.73	0.29-0.54	0.840
χ^2(df = 168) 707.07, sig = 0.000, χ^2/df = 4.209, CFI = 0.97, NNFI = 0.96, RMSEA = 0.063, SRMR = 0.068				
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง				
ผู้บังคับบัญชา				
- การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	18	0.61-0.78	0.37-0.61	0.948
- การสร้างแรงบันดาลใจ	10	0.65-0.80	0.43-0.64	0.924
- การกระตุ้นทางปัญญา	10	0.68-0.79	0.46-0.62	0.926
- การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	9	0.54-0.77	0.30-0.59	0.868
χ^2(df = 1022) 3541.31, sig = 0.000, χ^2/df = 3.465, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.056, SRMR = 0.043				

ตาราง 3 (ต่อ)

แบบวัด	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน	R^2	ค่าความเชื่อมั่น
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)				
ผู้ใต้บังคับบัญชา				
- การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	18	0.64-0.87	0.41-0.76	0.970
- การสร้างแรงบันดาลใจ	10	0.72-0.87	0.51-0.75	0.957
- การกระตุ้นทางปัญญา	10	0.75-0.86	0.57-0.75	0.959
- การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	9	0.47-0.85	0.22-0.71	0.926
χ^2(df = 1009) 3441.41, sig = 0.000, χ^2/df = 3.411, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.055, SRMR = 0.032				
ความยุติธรรมในองค์การ				
ผู้บังคับบัญชา				
- ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ	5	0.77-0.86	0.60-0.73	0.906
- ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ	7	0.71-0.83	0.51-0.69	0.923
- ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	6	0.68-0.89	0.46-0.79	0.922
χ^2(df = 121) 411.03, sig = 0.000, χ^2/df = 3.397, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.055, SRMR = 0.053				

ตาราง 3 (ต่อ)

แบบวัด	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน	R^2	ค่าความเชื่อมั่น
ความยุติธรรมในองค์การ (ต่อ)				
<u>ผู้ใต้บังคับบัญชา</u>				
- ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ	5	0.68-0.90	0.46-0.80	0.905
- ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ	7	0.76-0.87	0.57-0.75	0.931
- ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	6	0.81-0.93	0.66-0.86	0.950
χ^2(df = 117) 354.59, sig = 0.000, χ^2/df = 3.029, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.050, SRMR = 0.036				
ความรักผูกพันในงาน				
<u>ผู้บังคับบัญชา</u>				
- ความมีพลัง	3	0.81-0.89	0.66-0.79	0.908
- ความทุ่มเท	3	0.83-0.88	0.68-0.77	0.894
- ความหลงใหล	3	0.86-0.92	0.75-0.84	0.916
χ^2(df = 19) 59.55, sig = 0.000, χ^2/df = 3.134, CFI = 1.00, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.052, SRMR = 0.011				
<u>ผู้ใต้บังคับบัญชา</u>				
- ความมีพลัง	3	0.77-0.88	0.60-0.78	0.895
- ความทุ่มเท	3	0.83-0.87	0.69-0.76	0.901
- ความหลงใหล	3	0.83-0.90	0.70-0.82	0.901
χ^2(df = 19) 79.00, sig = 0.000, χ^2/df = 4.158, CFI = 1.00, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.063, SRMR = 0.015				

จากตาราง 3 แสดงว่า แบบจำลองการวัดที่แบ่งองค์ประกอบเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบจำลองการวัดที่แบ่งองค์ประกอบเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ความยุติธรรมในองค์การ และความรักผูกพันในงาน แบบจำลองการวัดที่แบ่งองค์ประกอบเป็น 2 องค์ประกอบ คือ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแบบจำลองการวัดที่แบ่งองค์ประกอบเป็น 1 องค์ประกอบ คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากดัชนีความสอดคล้องทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แม้ว่าในทุกแบบวัดค่าไคสแควร์จะมีนัยสำคัญ แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่ององศาอิสระและดัชนีอื่นๆ ทุกตัวเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติและมีค่าสัมประสิทธิ์สูงกว่า 0.30 แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง

อย่างไรก็ตามพบว่า ในแบบวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ มีตัวบ่งชี้บางตัวที่มีค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานต่ำกว่า 0.30 อีกทั้งในแบบวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีตัวบ่งชี้บางตัวที่ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าตัวบ่งชี้บางตัวในแบบวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบร่วมกับตัวบ่งชี้อื่นๆ ไม่ดีมากนัก ดังนั้นการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ของตัวแปรทั้งสองจึงต้องคำนึงด้วยว่ามีความคลาดเคลื่อนการวัดตัวแปรในระดับหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อความและค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบรายข้อในภาคผนวก ง

สำหรับความเชื่อมั่นของแบบวัดพบว่า องค์ประกอบของตัวแปรการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และความรักผูกพันในงาน ในแต่ละองค์ประกอบมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.697 ถึง 0.970 สำหรับองค์ประกอบของตัวแปรแรงจูงใจให้บริการสาธารณะพบว่า ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.572 ถึง 0.854 และองค์ประกอบของตัวแปรผลการดำเนินงานในงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.573 ถึง 0.912

2.3.2 การตรวจสอบแบบจำลองการวัด

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะในตัวแปรสังเกตบางตัวมีค่าน้ำหนักที่แตกต่างกันมาก ประกอบกับในแบบวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีตัวแปรสังเกตบางตัวที่ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ค่าคะแนนองค์ประกอบ (Factor score) ในการถ่วงน้ำหนักกับตัวแปรสังเกตทุกตัว

การตรวจสอบแบบจำลองการวัดก่อนการตรวจสอบแบบจำลองโครงสร้างเป็นการตรวจสอบว่าในแต่ละองค์ประกอบของโครงสร้างสามารถเป็นตัวบ่งชี้ร่วมกันในการอธิบายตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่ โดยเกณฑ์การพิจารณาข้อความที่มีความตรงเชิงโครงสร้างพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1 (Schumacker & Lomax, 2010) และค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานควรสูงกว่า 0.30 (Hair et al., 2010) ในส่วนของเกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองโครงสร้างที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าไคสแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระมีค่าไม่เกิน 3 (Bollen, 1989) แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้ดัชนีอื่นๆ ร่วมในการพิจารณา ได้แก่ ค่า Comparative Fit Index (CFI) และค่า Non-Normed Fit Index (NNFI) มีค่าสูงกว่าหรือเท่ากับ 0.95 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) และช่วงความเชื่อมั่นของ RMSEA มีค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.050 ค่า Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) มีค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.080 (Hair et al., 2010; Schumacker & Lomax, 2010)

ในขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยใช้วิธีประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.80 วิเคราะห์ข้อมูล

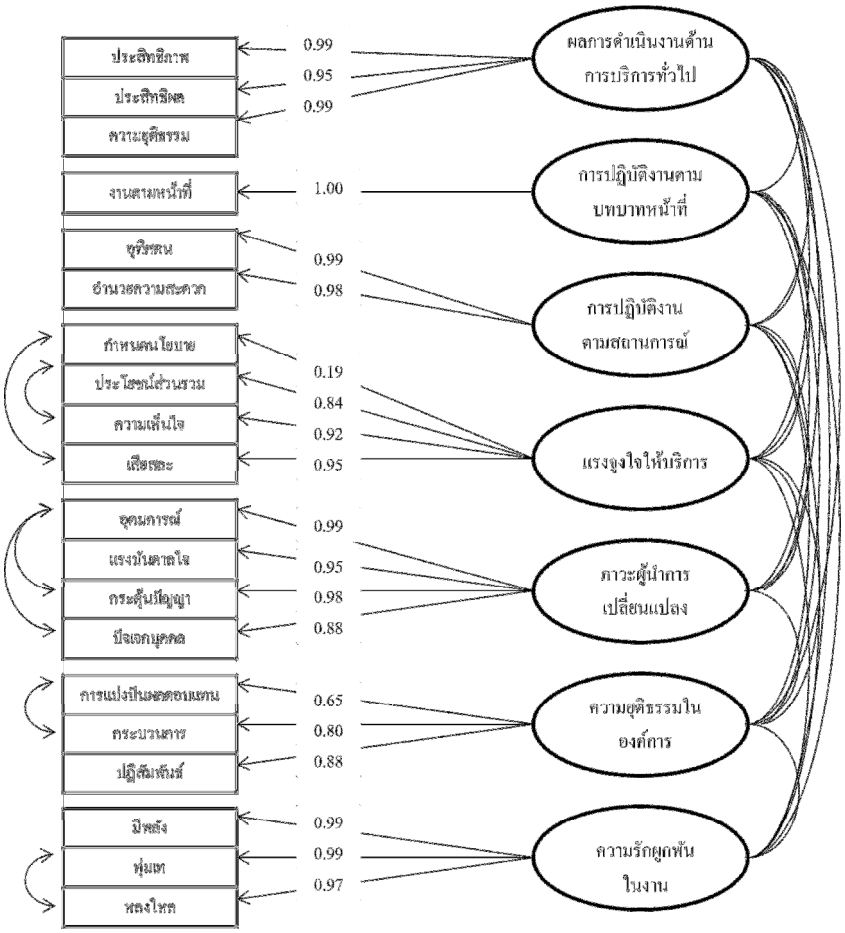
การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood นั้นผู้วิจัยทำการปรับการแจกแจงของข้อมูลให้เป็นโค้งปกติโดยใช้โปรแกรม PRELIS หลังการปรับข้อมูลพบว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลของทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานทั้ง 4 ด้าน เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการวิเคราะห์ในโปรแกรม LISREL 8.80 ผลการวิเคราะห์ครั้งแรกพบว่า แบบจำลองมีผลการประมาณค่าที่ไม่เหมาะสมในบางพารามิเตอร์และดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองโดยอนุญาตให้เศษเหลือของตัวแปร

สังเกตมีความสัมพันธ์กันได้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหลังการปรับแบบจำลองในงาน 4 ด้าน ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงดังภาพประกอบ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันงานหลัก 4 ด้านทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

งานด้านการบริการทั่วไป

งานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา

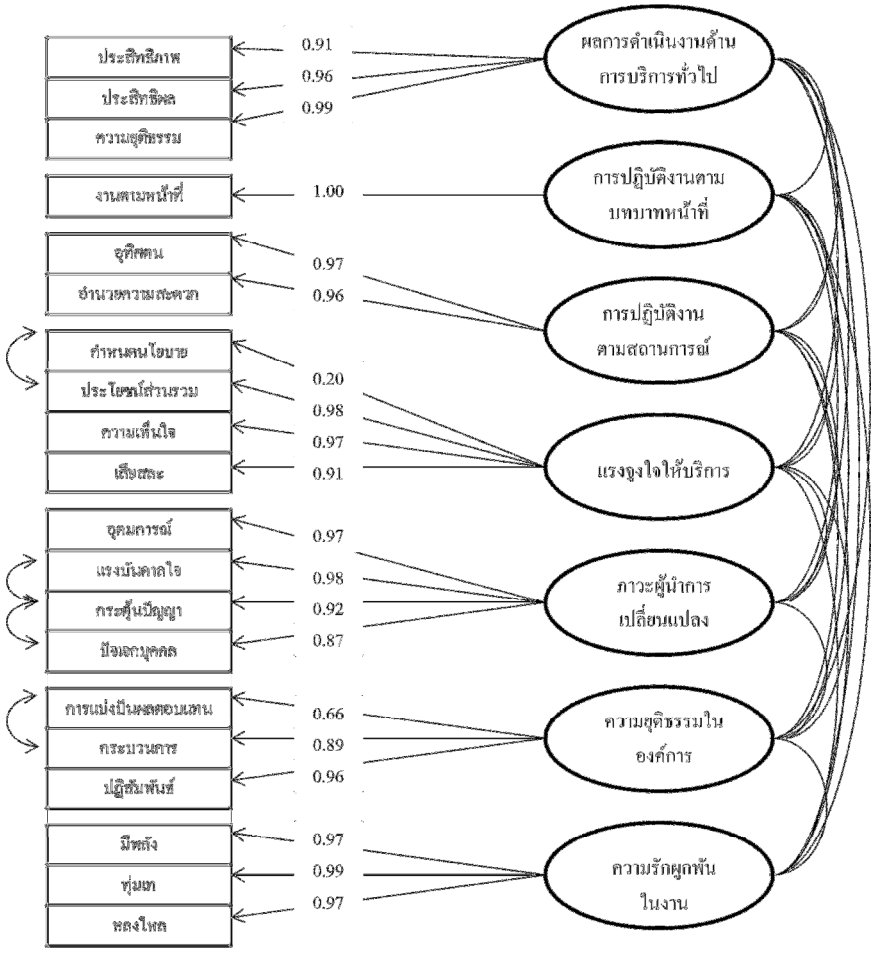


ภาพประกอบ 8 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา

จากภาพประกอบ 8 ซึ่งเป็นแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา ผลจากการประมาณค่าพบว่า ค่าดัชนี χ^2(df = 144) 282.14 sig = 0.000, χ^2/df = 1.959, CFI = 0.99, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.069 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.057 ถึง 0.081), SRMR = 0.043 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปมีความสอดคล้อง

กับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่าดัชนีอื่นๆ ก็อยู่ในเกณฑ์ที่แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้ง 7 ตัวแปร เป็นโครงสร้างองค์ประกอบที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้จริง อีกทั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง

<u>งานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา</u>



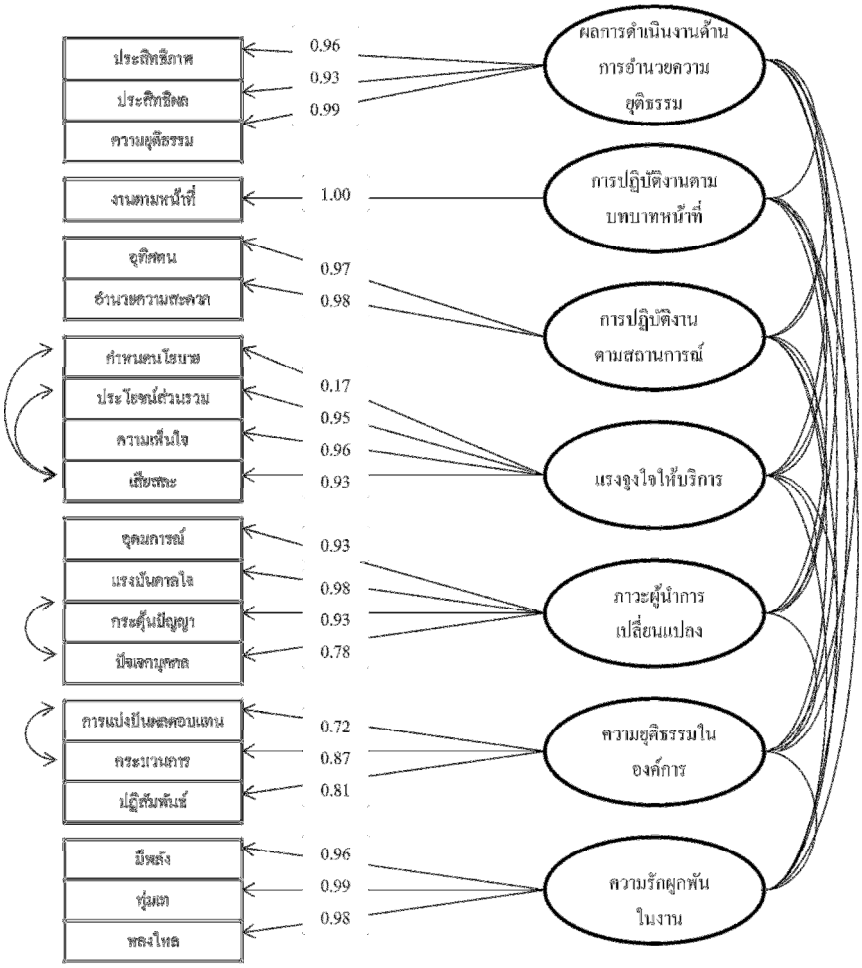
ภาพประกอบ 9 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา

จากภาพประกอบ 9 ซึ่งเป็นแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลจากการประมาณค่าพบว่า ค่าดัชนี χ^2(df = 146) 226.90 sig = 0.000, χ^2/df = 1.554, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.053 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.039 ถึง 0.066), SRMR = 0.030 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปมีความสอดคล้อง

กับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่าดัชนีอื่นๆ ก็อยู่ในเกณฑ์ที่แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้ง 7 ตัวแปร เป็นโครงสร้างองค์ประกอบที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้จริง อีกทั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง

งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

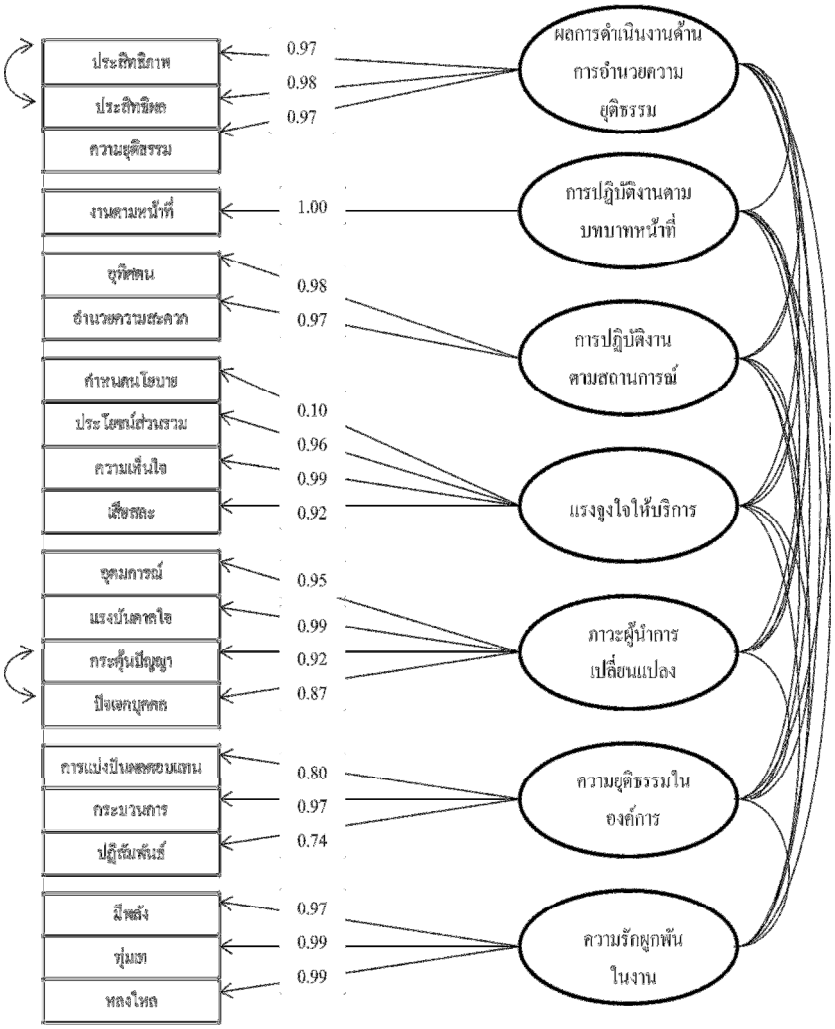
งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา



ภาพประกอบ 10 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา

จากภาพประกอบ 10 ซึ่งเป็นแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา ผลจากการประมาณค่าพบว่า ค่าดัชนี χ^2(df = 146) 268.62 sig = 0.000, χ^2/df = 1.840, CFI = 0.99, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.065 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.053 ถึง 0.077), SRMR = 0.044 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่าดัชนีอื่นๆ ก็อยู่ในเกณฑ์ที่แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้ง 7 ตัวแปร เป็นโครงสร้างองค์ประกอบที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้จริง อีกทั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง

งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา



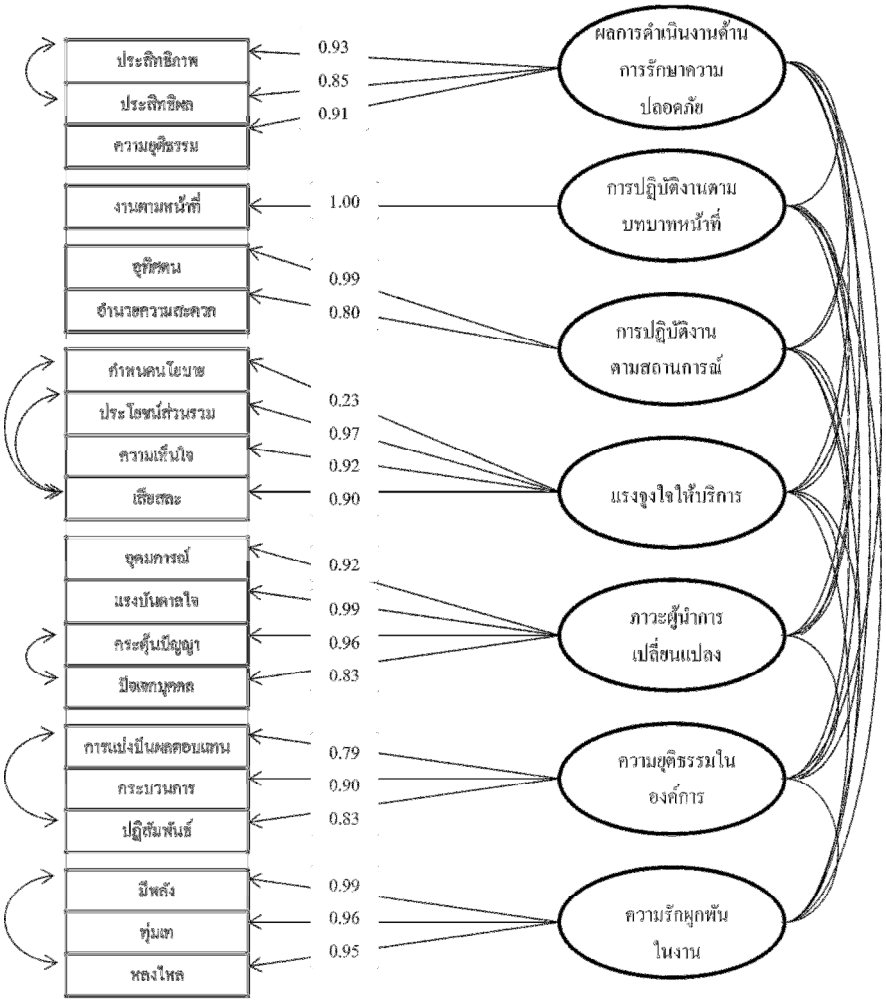
ภาพประกอบ 11 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา

จากภาพประกอบ 11 ซึ่งเป็นแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลจากการประมาณค่าพบว่า ค่าดัชนี χ^2(df = 148) 249.77 sig = 0.000, χ^2/df = 1.688, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.059 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.046 ถึง 0.071), SRMR = 0.034 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่าดัชนีอื่นๆ ก็อยู่ในเกณฑ์ที่แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้ง 7 ตัวแปร เป็นโครงสร้างองค์ประกอบที่

สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้จริง อีกทั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง หากแต่พบว่า ในแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีตัวบ่งชี้บางตัวที่ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าตัวบ่งชี้บางตัวในแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบร่วมกับตัวบ่งชี้อื่นๆ ไม่ดีมากนัก ดังนั้นการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ของตัวแปรนี้จึงต้องคำนึงด้วยว่ามีความคลาดเคลื่อนการวัดตัวแปรในระดับหนึ่ง

งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

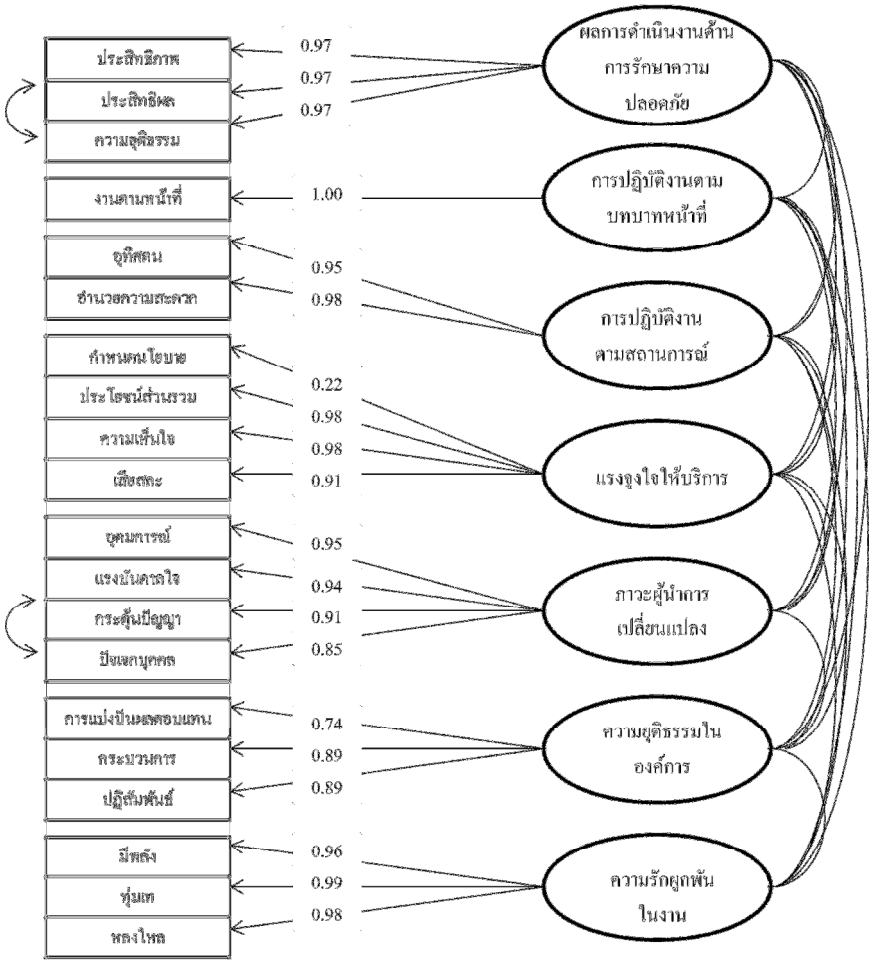
งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา



ภาพประกอบ 12 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา

จากภาพประกอบ 12 ซึ่งเป็นแบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา ผลจากการประมาณค่าพบว่า ค่าดัชนี χ^2(df = 144) 290.44 sig = 0.000, χ^2/df = 2.017, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.071 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.060 ถึง 0.083), SRMR = 0.052 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่าดัชนีอื่นๆ ก็อยู่ในเกณฑ์ที่แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้ง 7 ตัวแปร เป็นโครงสร้างองค์ประกอบที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้จริง อีกทั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง

งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา



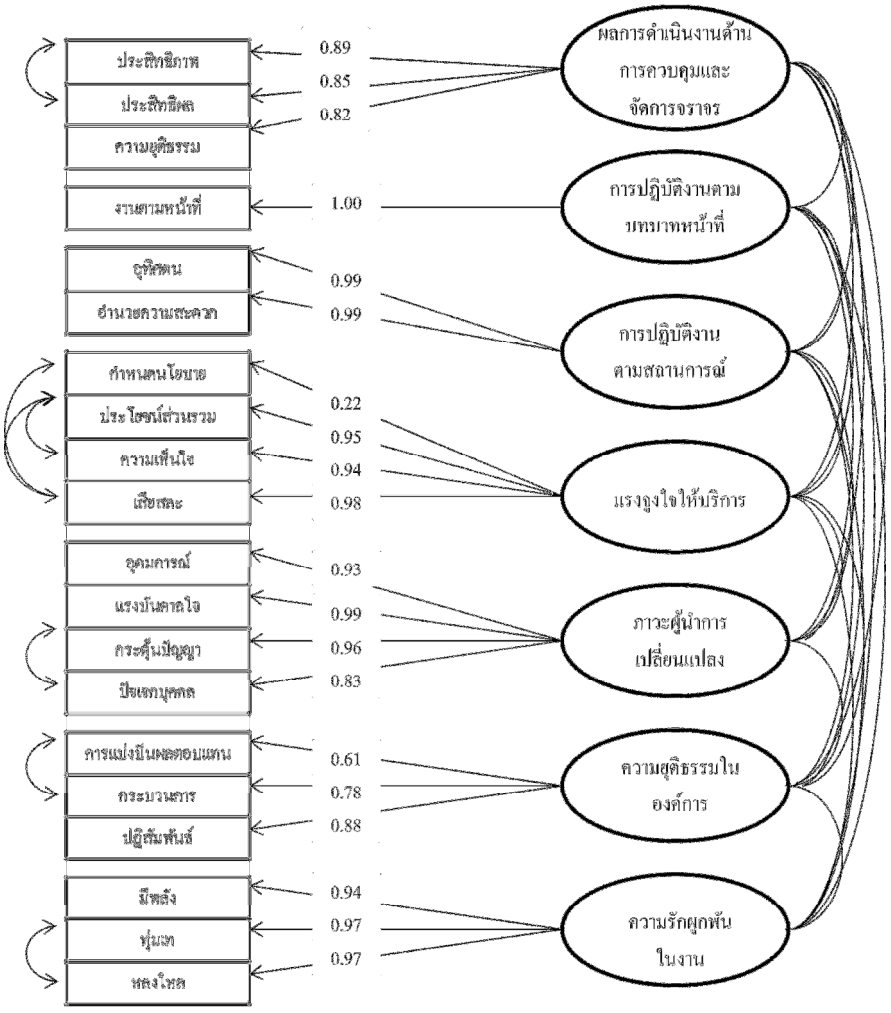
ภาพประกอบ 13 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา

จากภาพประกอบ 13 ซึ่งเป็นแบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลจากการประมาณค่าพบว่า ค่าดัชนี χ^2(df = 148) 211.67 sig = 0.000, χ^2/df = 1.430, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.046 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.031 ถึง 0.060), SRMR = 0.032 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่าดัชนีอื่นๆ ก็อยู่ในเกณฑ์ที่แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้ง 7 ตัวแปร เป็นโครงสร้างองค์ประกอบที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้จริง อีกทั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์

องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง

งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา

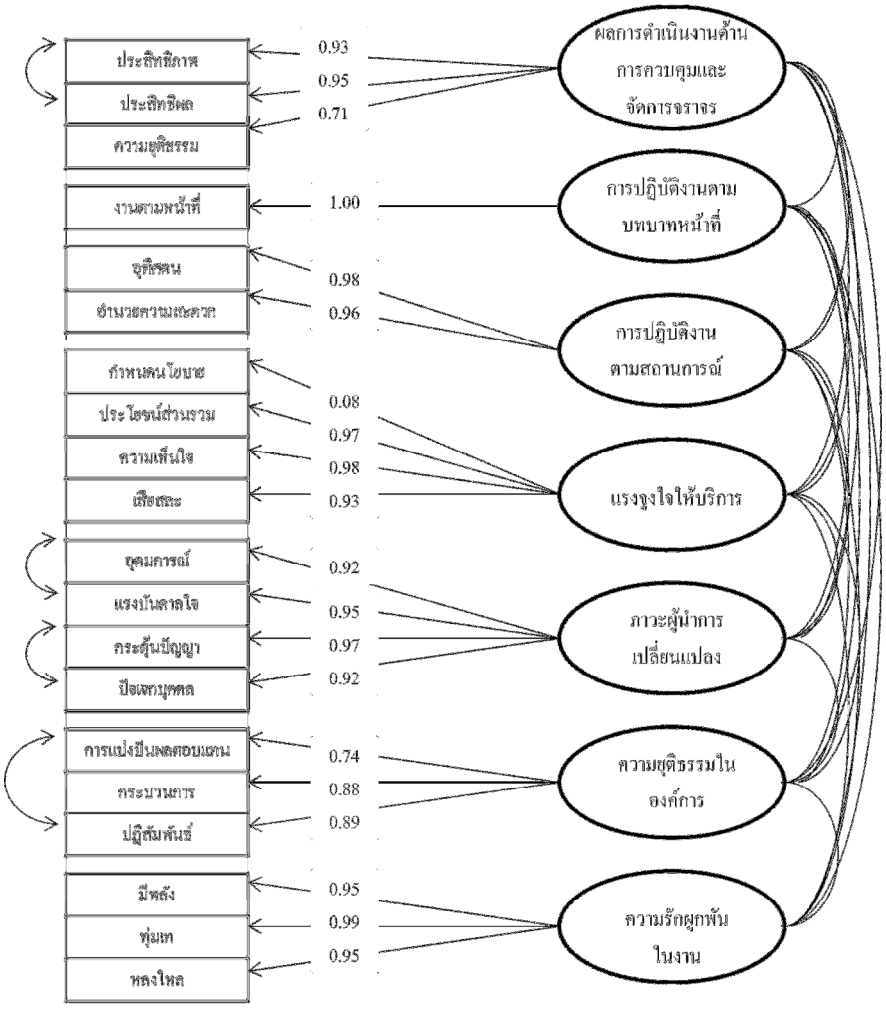


ภาพประกอบ 14 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา

จากภาพประกอบ 14 ซึ่งเป็นแบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา ผลจากการประมาณค่าพบว่า ค่าดัชนี χ^2(df = 143) 217.27 sig = 0.000, χ^2/df = 1.519, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.051 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.037 ถึง 0.064), SRMR = 0.045 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่าดัชนีอื่นๆ ก็อยู่ในเกณฑ์ที่แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้ง 7 ตัวแปร เป็นโครงสร้างองค์ประกอบที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้จริง อีกทั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง

งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา



ภาพประกอบ 15 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐาน แบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา

จากภาพประกอบ 15 ซึ่งเป็นแบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลจากการประมาณค่าพบว่า ค่าดัชนี χ^2(df = 146) 194.62 sig = 0.004, χ^2/df = 1.333, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.041 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.024 ถึง 0.055), SRMR =

0.034 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดของแบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่าดัชนีอื่นๆ ก็อยู่ในเกณฑ์ที่แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้ง 7 ตัวแปร เป็นโครงสร้างองค์ประกอบที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้จริง อีกทั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง หากแต่พบว่า ในแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีตัวบ่งชี้บางตัวที่ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าตัวบ่งชี้บางตัวในแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบร่วมกับตัวบ่งชี้อื่นๆ ไม่ดีมากนัก ดังนั้นการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ของตัวแปรนี้จึงต้องคำนึงด้วยว่ามีความคลาดเคลื่อนการวัดตัวแปรในระดับหนึ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดที่ใช้ในการศึกษานี้ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจที่สังกัด บช.ภ.1-บช.ภ.9 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำบันทึกข้อความถึงผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการและคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับผู้บัญชาการ (ผบช.) ภาค 1 - 9
2. เมื่อได้หนังสือขอความอนุเคราะห์แล้ว ผู้วิจัยจึงนำหนังสือดังกล่าวส่งไปยัง ผบช. ภาค 1 - 9 เพื่อขออนุมัติทำการเก็บข้อมูลในสถานีตำรวจแต่ละแห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยทำการติดต่อไปยังสถานีตำรวจแต่ละแห่งเพื่อแนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์ และลักษณะงานวิจัย จากนั้นจึงใช้วิธีการจัดส่งแบบสอบถามไปยังสถานีตำรวจ จำนวน 350 สถานี ทั้งนี้เพราะการเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์จะให้อัตราการตอบกลับที่ค่อนข้างสูง คือ ประมาณร้อยละ 57 (สุทิติ ขัตติยะ และวิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์, 2553) โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาจากสถานีตำรวจเป็นจำนวน 265 สถานี คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response rate) เท่ากับ 75.71 % โดยเป็นแบบสอบถามที่ส่งมาครบทั้ง 8 ชุด ในงาน 4 ด้านต่อหนึ่งสถานี มีจำนวน 227 สถานี จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการคัดเลือกแบบสอบถามเพื่อให้ได้จำนวนตามเกณฑ์ความเพียงพอของการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 200 สถานี โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุด ดังนี้ 1) การ

ตอบแบบสอบถามครบในทุกหน้า และ 2) ผู้ตอบไม่มีอคติในการเลือกตอบเฉพาะมาตรวัดใดมาตรวัดหนึ่งเท่านั้น

การจัดส่งแบบสอบถามไปยังสถานีตำรวจนั้น ผู้วิจัยใช้การส่งทางไปรษณีย์ โดยแนบหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปในแบบสอบถาม พร้อมทั้งขอความร่วมมือให้ตอบกลับภายใน 2 สัปดาห์ โดยให้สารวัตรอำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้กำกับการสถานีตำรวจทำการแจกเอกสารให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานแต่ละด้าน โดยให้ทำการส่งแบบสอบถามคืนกลับผู้วิจัยทางไปรษณีย์ หากไม่ได้รับคืนภายในระยะเวลาที่กำหนดผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามแบบสอบถามคืนโดยการติดต่อทางโทรศัพท์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในเครื่องมือวัดแต่ละชุด และใช้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ โดยแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สำหรับวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยมีจำนวน 1,600 ชุด จากสถานีตำรวจ 200 สถานี

1.2 ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับเครื่องมือวัดแต่ละชุด โดยเฉพาะข้อคำถามเชิงลบซึ่งต้องทำการแปลงค่าคะแนน

1.3 ทำการตรวจสอบการกระจายของตัวแปรสังเกตว่ามีการกระจายเป็นโค้งปกติรายตัวแปรหรือไม่ หากมีการกระจายไม่เป็นโค้งปกติ ผู้วิจัยจะทำการแปลงข้อมูลให้มีการกระจายเป็นโค้งปกติโดยใช้โปรแกรม PRELIS ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้สถิติบรรยาย เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

2.1.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการแจกแจงของตัวแปร ตลอดจนทำการหาค่าความสัมพันธ์รายตัวแปร เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์เบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัย

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ใช้โปรแกรม LISREL 8.80 โดยทำการวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในงานหลัก 4 ด้านทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยในแต่ละแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปรแฝงทั้งสิ้น 7 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก 3 ตัวแปร และตัวแปรแฝงภายใน 4 ตัวแปร ผู้วิจัยแบ่งการประเมินแบบจำลองเป็น 2 ขั้นตอน คือ การประเมินแบบจำลองในภาพรวม และการประเมินค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองเพื่อตอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การประเมินแบบจำลองในภาพรวม ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติและดัชนีบ่งชี้ความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในสองกลุ่ม คือ กลุ่มสมบูรณ์และกลุ่มเปรียบเทียบ โดยดัชนีที่ใช้และเกณฑ์การตัดสินดังแสดงในตาราง 4 ส่วนเกณฑ์การประเมินค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1

ตาราง 4 ดัชนีและเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กลุ่มสมบูรณ์			กลุ่มเปรียบเทียบ		
ดัชนี	เกณฑ์ระดับดี	เกณฑ์ระดับรับได้	ดัชนี	เกณฑ์ระดับดี	เกณฑ์ระดับรับได้
χ^2 หรือ	p > .05	-	Comparative Fit	> 0.95	> 0.90
χ^2/df	< 3	< 5	Index (CFI)		
Root Mean Square of	≤ 0.050	≤ 0.08	Non-Normed Fit	> 0.95	> 0.90
Approximation			Index (NNFI)		
(RMSEA)					
พร้อมช่วงความเชื่อมั่น					
Standardized Root	≤ 0.080	< 0.100			
Mean Square Residual					
(SRMR)					

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการบริการทั่วไป งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยแบ่งการรายงานผลการวิจัยเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และ ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน

ก่อนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขออธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

Mean / M	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
CI	แทน	ช่วงความเชื่อมั่น
S	แทน	ค่าความเบ้
K	แทน	ค่าความโด่ง
STD Coef	แทน	สัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐาน
Raw Coef	แทน	สัมประสิทธิ์คะแนนดิบ
χ^2	แทน	ค่าไคสแควร์
df	แทน	องศาอิสระ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า
t	แทน	ค่าสถิติ t
R^2	แทน	ความสามารถในการอธิบายตัวแปรแฝงโดยตัวแปรอิสระ

p	แทน	ความน่าจะเป็นที่จะปฏิเสธสมมติฐานกลาง
CFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ
RMSEA	แทน	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย
NNFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานหลักทั้ง 4 ด้านของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จากที่เก็บข้อมูลมาได้ทั้งหมด 1,600 คน เป็นเพศชาย จำนวน 1,500 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 โดยช่วงอายุระหว่าง 25-39 ปี มีจำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 21.44 และช่วงอายุระหว่าง 40-59 ปี มีจำนวน 1,257 คน คิดเป็นร้อยละ 78.56 โดยมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 984 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75

ความสัมพันธ์และการแจกแจงของข้อมูลตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานั้น ผู้วิจัยใช้คะแนนองค์ประกอบซึ่งเป็นค่าประมาณจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาเป็นตัวแปรสังเกตในการศึกษา จำนวน 20 ตัวแปรต่อแบบจำลองในงานหนึ่งด้าน โดยผู้วิจัยนำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบว่ามีลักษณะการแจกแจงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการโครงสร้างหรือไม่ ซึ่งการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood นั้นข้อมูลต้องมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่า การแจกแจงของข้อมูลไม่เป็นโค้งปกติในหลายตัวแปร ผู้วิจัยจึงทำการแปลงข้อมูลนำเข้าให้มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติมากขึ้นโดยใช้โปรแกรม PRELIS เมื่อแปลงข้อมูลแล้ว จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาสร้างเมตริกซ์สหสัมพันธ์เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอความสัมพันธ์และการแจกแจงของข้อมูลเป็น 4 แบบจำลองตามงานหลักแต่ละด้านทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 5-8

ตาราง 5 ค่าสหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานด้านการบริการทั่วไป เหนือเส้นทแยงมุม คือ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) ใต้เส้นทแยงมุม คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
M	2.755	3.089	3.361	3.703	3.408	4.073	0.369	2.641	3.012	3.654	3.286	3.853	4.229	3.359	3.400	3.605	3.790	5.474	5.135	5.642
SD	0.327	0.401	0.416	0.544	0.478	0.566	0.203	0.295	0.305	0.419	0.359	0.416	0.479	0.415	0.665	0.555	0.463	0.852	0.807	0.892
S	-0.047	-0.010	-0.057	-0.043	-0.023	-0.023	-0.001	-0.010	-0.003	-0.003	-0.023	-0.028	-0.023	-0.024	-0.022	-0.008	-0.030	-0.187	-0.187	-0.187
K	-0.182	-0.052	-0.210	-0.158	-0.106	-0.107	-0.019	-0.058	-0.040	-0.026	-0.106	-0.124	-0.107	-0.143	-0.078	-0.040	-0.134	-0.460	-0.460	-0.460
1		0.944	0.979	0.724	0.640	0.638	0.068	0.564	0.576	0.555	0.605	0.585	0.516	0.459	0.475	0.564	0.557	0.445	0.451	0.437
2	0.878		0.942	0.722	0.656	0.649	0.046	0.518	0.531	0.503	0.581	0.559	0.490	0.437	0.430	0.545	0.533	0.447	0.455	0.442
3	0.902	0.955		0.728	0.646	0.650	0.101	0.545	0.559	0.534	0.578	0.554	0.487	0.423	0.434	0.540	0.563	0.438	0.444	0.428
4	0.505	0.540	0.572		0.704	0.690	0.141	0.464	0.461	0.439	0.458	0.464	0.422	0.335	0.234	0.339	0.412	0.372	0.365	0.357
5	0.511	0.532	0.559	0.674		0.975	0.015	0.523	0.553	0.569	0.568	0.581	0.553	0.500	0.396	0.468	0.510	0.483	0.467	0.445
6	0.504	0.499	0.539	0.625	0.934		0.046	0.533	0.570	0.563	0.564	0.576	0.553	0.499	0.396	0.452	0.505	0.468	0.457	0.435
7	0.109	0.066	0.099	0.053	0.142	0.153		0.199	0.212	0.054	0.007	0.004	-0.025	-0.177	-0.037	0.021	0.067	0.052	0.064	0.066
8	0.494	0.510	0.537	0.522	0.709	0.752	0.118		0.929	0.794	0.648	0.617	0.548	0.420	0.360	0.409	0.536	0.475	0.473	0.464
9	0.444	0.455	0.486	0.480	0.683	0.735	0.196	0.955		0.868	0.694	0.659	0.600	0.445	0.398	0.439	0.569	0.493	0.500	0.497
10	0.441	0.469	0.511	0.446	0.667	0.692	0.200	0.890	0.890		0.751	0.718	0.665	0.515	0.409	0.426	0.578	0.553	0.541	0.533
11	0.428	0.489	0.449	0.386	0.559	0.571	0.106	0.587	0.545	0.503		0.944	0.880	0.792	0.413	0.456	0.645	0.592	0.583	0.567
12	0.433	0.483	0.452	0.387	0.570	0.571	0.110	0.588	0.548	0.508	0.950		0.939	0.832	0.433	0.468	0.627	0.565	0.553	0.536
13	0.423	0.496	0.462	0.355	0.532	0.523	0.123	0.545	0.507	0.492	0.884	0.920		0.877	0.452	0.449	0.585	0.493	0.485	0.477
14	0.408	0.499	0.453	0.330	0.512	0.498	0.077	0.497	0.460	0.448	0.835	0.852	0.957		0.448	0.443	0.545	0.403	0.395	0.381
15	0.366	0.415	0.401	0.188	0.322	0.323	-0.123	0.355	0.351	0.342	0.395	0.403	0.427	0.429		0.737	0.548	0.439	0.433	0.413

ตาราง 5 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16	0.467	0.526	0.515	0.355	0.447	0.454	-0.019	0.466	0.445	0.407	0.615	0.602	0.617	0.614	0.777		0.712	0.483	0.499	0.482
17	0.433	0.505	0.489	0.376	0.499	0.493	0.010	0.522	0.493	0.486	0.700	0.689	0.681	0.677	0.634	0.849		0.524	0.532	0.512
18	0.404	0.415	0.437	0.448	0.613	0.566	0.146	0.524	0.499	0.506	0.518	0.526	0.485	0.457	0.392	0.541	0.583		0.982	0.961
19	0.427	0.450	0.473	0.451	0.621	0.578	0.112	0.554	0.525	0.526	0.506	0.514	0.481	0.460	0.407	0.550	0.561	0.961		0.992
20	0.462	0.483	0.509	0.491	0.636	0.592	0.099	0.588	0.548	0.558	0.535	0.553	0.505	0.469	0.434	0.544	0.572	0.929	0.960	
M	2.187	3.164	4.077	3.545	3.742	3.965	1.536	1.924	2.075	4.043	3.435	3.601	3.841	3.217	2.406	3.411	3.665	5.115	5.365	5.074
SD	0.254	0.368	0.464	0.458	0.440	0.446	0.435	0.204	0.211	0.449	0.520	0.538	0.648	0.564	0.479	0.588	0.640	0.799	0.825	0.802
S	-0.080	-0.075	-0.075	-0.002	-0.018	-0.022	0.000	-0.003	-0.001	-0.010	-0.069	-0.075	-0.059	-0.021	-0.030	-0.004	-0.004	-0.031	-0.017	-0.090
K	-0.267	-0.255	-0.253	-0.023	-0.091	-0.104	-0.015	-0.026	-0.020	-0.058	-0.239	-0.252	-0.213	-0.062	-0.082	-0.008	-0.002	-0.147	-0.081	-0.301

หมายเหตุ

องค์ประกอบผลการดำเนินงาน ได้แก่ 1 คือ ประสิทธิภาพ 2 คือ ประสิทธิผล 3 คือ ความยุติธรรม, องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้แก่ 4 คือ งานตามบทบาทหน้าที่, องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ได้แก่ 5 คือ การอุทิศตนให้กับงาน 6 คือ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น, องค์ประกอบแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ได้แก่ 7 คือ แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 8 คือ การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 9 คือ การมีความเห็นใจผู้อื่น 10 คือ การเสียสละตนเอง, องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 11 คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 12 คือ การสร้างแรงบันดาลใจ 13 คือ การกระตุ้นทางปัญญา 14 คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล, องค์ประกอบความยุติธรรมในองค์การ ได้แก่ 15 คือ ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ 16 คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ 17 คือ ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ, องค์ประกอบความรักผูกพันในงาน ได้แก่ 18 คือ ความมีพลัง 19 คือ ความทุ่มเท 20 คือ ความหลงใหล

ค่าสัมประสิทธิ์ที่ขีดเส้นใต้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการศึกษาของงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ดังตาราง 5 พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตที่เป็นตัวแปรสังเกตในตัวแปรแฝงเดียวกันมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันเองทางบวกในระดับสูง ยกเว้นองค์ประกอบแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่ตัวแปรสังเกตในตัวแปรแฝงเดียวกันมีความสัมพันธ์เป็นช่วงที่ค่อนข้างกว้างทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอยู่ระหว่าง 0.054 ถึง 0.929 และระหว่าง 0.118 ถึง 0.955 ตามลำดับ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามเฉพาะผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปกับตัวแปรอิสระอื่นๆ พบว่า ขนาดความสัมพันธ์มีช่วงที่ค่อนข้างกว้างทั้งในส่วนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาคือ อยู่ระหว่าง 0.046 ถึง 0.728 และระหว่าง 0.066 ถึง 0.572 ตามลำดับ

ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรหลังจากการแปลงคะแนนแล้วพบว่ามีค่าความเบ้และความโด่งในส่วนของผู้บังคับบัญชาอยู่ระหว่าง -0.187 ถึง -0.001 และ -0.460 ถึง -0.019 ตามลำดับ และในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ระหว่าง -0.090 ถึง 0.000 และ -0.301 ถึง -0.002 ตามลำดับ โดยการแจกแจงของข้อมูลส่วนใหญ่เบ้ซ้ายและแบนราบ ซึ่งเมื่อทำการทดสอบข้อมูลทั้งในส่วนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับแบบจำลองการแจกแจงโค้งปกติแล้วพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ

ตาราง 6 ค่าสหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา เหนือเส้นทแยงมุม คือ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) ใต้เส้นทแยงมุม คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
M	1.124	3.820	3.467	3.627	3.379	4.020	0.419	2.582	2.912	3.521	3.258	3.795	4.164	3.307	3.320	3.489	3.613	5.337	4.988	5.486
SD	0.144	0.469	0.481	0.581	0.465	0.542	0.135	0.291	0.330	0.437	0.365	0.421	0.483	0.438	0.740	0.596	0.454	0.806	0.776	0.895
S	-0.030	-0.006	-0.038	-0.023	-0.013	-0.016	0.000	-0.002	0.001	0.000	-0.009	-0.009	-0.005	-0.023	-0.031	-0.018	-0.044	-0.030	0.000	-0.029
K	-0.148	-0.044	-0.157	-0.094	-0.073	-0.082	-0.016	-0.028	-0.026	-0.021	-0.058	-0.055	-0.036	-0.097	-0.112	-0.089	-0.167	-0.146	-0.058	-0.159
1		0.896	0.955	0.646	0.654	0.650	0.028	0.511	0.534	0.519	0.462	0.498	0.496	0.519	0.529	0.565	0.384	0.447	0.470	0.449
2	0.994		0.929	0.578	0.604	0.600	0.023	0.429	0.457	0.478	0.397	0.443	๐.427	0.441	0.527	0.527	0.362	0.387	0.398	0.387
3	0.945	0.954		0.664	0.647	0.654	0.040	0.511	0.521	0.506	0.455	0.496	0.489	0.489	0.507	0.530	0.390	0.407	0.425	0.417
4	0.500	0.496	0.471		0.703	0.698	0.113	0.563	0.541	0.501	0.475	0.513	0.488	0.433	0.429	0.481	0.359	0.408	0.406	0.403
5	0.547	0.544	0.523	0.740		0.955	0.041	0.542	0.562	0.552	0.564	0.551	0.536	0.504	0.505	0.530	0.421	0.521	0.530	0.523
6	0.544	0.538	0.509	0.695	0.952		0.038	0.566	0.596	0.578	0.589	0.566	0.572	0.524	0.515	0.539	0.409	0.544	0.552	0.548
7	0.104	0.105	0.114	0.125	0.089	0.066		0.187	0.155	0.065	0.091	0.131	0.124	0.081	0.054	0.064	0.122	0.030	0.015	0.011
8	0.440	0.441	0.416	0.561	0.724	0.735	0.083		0.921	0.827	0.576	0.567	0.563	0.509	0.391	0.444	0.545	0.526	0.527	0.513
9	0.446	0.444	0.420	0.566	0.724	0.759	0.103	0.949		0.890	0.632	0.591	0.583	0.555	0.412	0.480	0.543	0.571	0.577	555
10	0.420	0.425	0.403	0.441	0.642	0.664	0.101	0.886	0.902		0.604	0.587	0.561	0.537	0.495	0.546	0.542	0.579	0.579	0.562
11	0.413	0.417	0.441	0.391	0.471	0.478	0.009	0.453	0.480	0.467		0.918	0.853	0.700	0.410	0.544	0.593	0.635	0.623	0.614
12	0.428	0.432	0.449	0.427	0.485	0.498	0.025	0.466	0.495	0.481	0.943		0.917	0.771	0.437	0.564	0.549	0.661	0.652	0.640
13	0.437	0.440	0.454	0.365	0.464	0.469	-0.037	0.450	0.473	0.450	0.872	0.916		0.882	0.473	0.581	0.577	0.650	0.646	0.640
14	0.427	0.431	0.445	0.339	0.439	0.439	-0.032	0.427	0.441	0.416	0.821	0.861	0.962		0.515	0.598	0.572	0.637	0.654	0.634
15	0.404	0.399	0.411	0.233	0.289	0.265	-0.035	0.229	0.215	0.203	0.499	0.515	0.492	0.474		0.805	0.566	0.478	0.519	0.495

ตาราง 6 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16	0.452	0.457	0.473	0.361	0.391	0.350	0.010	0.336	0.318	0.294	0.584	0.629	0.633	0.652	0.781		0.712	0.555	0.585	0.561
17	0.235	0.241	0.297	0.210	0.198	0.171	-0.022	0.150	0.151	0.155	0.546	0.553	0.522	0.540	0.563	0.711		0.541	0.546	0.545
18	0.430	0.431	0.451	0.490	0.619	0.613	-0.027	0.519	0.551	0.515	0.532	0.546	0.507	0.505	0.378	0.515	0.450		0.948	0.940
19	0.446	0.447	0.460	0.506	0.645	0.638	-0.024	0.515	0.538	0.509	0.522	0.537	0.512	0.519	0.335	0.516	0.433	0.964		0.971
20	0.445	0.444	0.462	0.484	0.626	0.626	-0.040	0.499	0.529	0.502	0.513	0.520	0.484	0.497	0.343	0.501	0.433	0.957	0.980	
M	3.187	3.016	4.203	3.474	3.697	3.899	0.419	1.924	2.063	4.000	3.294	3.480	3.649	3.069	2.188	3.149	3.329	5.045	5.272	4.950
SD	0.632	0.619	0.964	0.494	0.457	0.472	0.135	0.214	0.241	0.496	0.496	0.526	0.615	0.542	0.545	0.689	0.655	0.897	0.942	0.897
S	-0.013	-0.013	-0.004	0.005	-0.038	-0.053	0.000	-0.012	0.000	-0.013	-0.009	-0.001	-0.001	-0.023	-0.016	-0.009	-0.001	0.000	0.000	0.000
K	-0.073	-0.073	-0.029	-0.050	-0.155	-0.196	-0.015	-0.064	-0.020	-0.074	-0.056	-0.021	-0.021	-0.107	-0.107	-0.054	-0.017	-0.020	-0.018	-0.018

หมายเหตุ

องค์ประกอบผลการดำเนินงาน ได้แก่ 1 คือ ประสิทธิภาพ 2 คือ ประสิทธิผล 3 คือ ความยุติธรรม, องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้แก่ 4 คือ งานตามบทบาทหน้าที่, องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ได้แก่ 5 คือ การอุทิศตนให้กับงาน 6 คือ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น, องค์ประกอบแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ได้แก่ 7 คือ แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 8 คือ การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 9 คือ การมีความเห็นใจผู้อื่น 10 คือ การเสียสละตนเอง, องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 11 คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 12 คือ การสร้างแรงบันดาลใจ 13 คือ การกระตุ้นทางปัญญา 14 คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล, องค์ประกอบความยุติธรรมในองค์การ ได้แก่ 15 คือ ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ 16 คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ 17 คือ ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ, องค์ประกอบความรักผูกพันในงาน ได้แก่ 18 คือ ความมีพลัง 19 คือ ความทุ่มเท 20 คือ ความหลงใหล

ค่าสัมประสิทธิ์ที่ขีดเส้นใต้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการศึกษาของงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ดังตาราง 6 พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตที่เป็นตัวแปรสังเกตในตัวแปรแฝงเดียวกันมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันเองทางบวกในระดับสูง ยกเว้นองค์ประกอบแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่ตัวแปรสังเกตในตัวแปรแฝงเดียวกันมีความสัมพันธ์เป็นช่วงที่ค่อนข้างกว้างทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอยู่ระหว่าง 0.065 ถึง 0.921 และระหว่าง 0.083 ถึง 0.949 ตามลำดับ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามเฉพาะผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญากับตัวแปรอิสระอื่นๆ พบว่า ขนาดความสัมพันธ์มีช่วงที่ค่อนข้างกว้างทั้งในส่วนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาคือ อยู่ระหว่าง 0.023 ถึง 0.664 และระหว่าง 0.104 ถึง 0.547 ตามลำดับ

ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรหลังจากการแปลงคะแนนแล้วพบว่ามีค่าความเบ้และความโด่งในส่วนของผู้บังคับบัญชาอยู่ระหว่าง -0.044 ถึง 0.001 และ -0.167 ถึง -0.016 ตามลำดับ และในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ระหว่าง -0.038 ถึง 0.000 และ -0.196 ถึง -0.015 ตามลำดับ โดยการแจกแจงของข้อมูลส่วนใหญ่เบ้ซ้ายและแบนราบ ซึ่งเมื่อทำการทดสอบข้อมูลกับแบบจำลองการแจกแจงโค้งปกติแล้วพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ

ตาราง 7 ค่าสหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เหนือเส้นทแยงมุม คือ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) ใต้เส้นทแยงมุม คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
M	3.039	3.993	3.819	3.736	3.368	3.911	0.368	2.678	3.009	3.625	3.338	3.870	4.238	3.357	3.393	3.554	3.667	5.333	5.011	5.455
SD	0.383	0.462	0.483	0.530	0.491	0.432	0.199	0.305	0.311	0.391	0.376	0.472	0.527	0.418	0.734	0.633	0.581	0.629	0.580	0.596
S	-0.048	-0.005	-0.013	-0.041	-0.028	-0.005	0.000	-0.001	-0.008	-0.009	-0.005	-0.009	0.000	-0.023	-0.033	-0.028	-0.068	-0.005	-0.004	-0.004
K	-0.186	-0.034	-0.073	-0.161	-0.122	-0.033	-0.018	-0.058	-0.058	-0.056	-0.037	-0.092	-0.057	-0.104	-0.109	-0.123	-0.220	-0.014	-0.014	-0.001
1		0.709	0.849	0.677	0.594	0.431	-0.099	0.522	0.528	0.529	0.598	0.560	0.531	0.461	0.431	0.507	0.444	0.405	0.380	0.368
2	0.938		0.783	0.533	0.408	0.399	0.018	0.433	0.452	0.438	0.486	0.496	0.477	0.436	0.370	0.540	0.463	0.448	0.416	0.424
3	0.938	0.991		0.631	0.528	0.438	0.025	0.525	0.534	0.505	0.559	0.557	0.525	0.469	0.392	0.534	0.492	0.384	0.348	0.355
4	0.666	0.658	0.655		0.683	0.553	0.059	0.561	0.565	0.544	0.531	0.549	0.525	0.468	0.438	0.469	0.491	0.367	0.372	0.377
5	0.604	0.603	0.612	0.599		0.790	-0.047	0.493	0.499	0.419	0.460	0.475	0.475	0.460	0.359	0.421	0.364	0.313	0.293	0.329
6	0.602	0.588	0.590	0.598	0.926		-0.048	0.371	0.436	0.332	0.312	0.331	0.339	0.341	0.325	0.348	0.332	0.299	0.286	0.313
7	0.205	0.200	0.190	0.206	0.167	0.168		0.239	0.192	0.064	0.109	0.147	0.131	0.030	-0.017	0.099	0.158	0.136	0.134	0.200
8	0.569	0.556	0.558	0.548	0.646	0.692	0.217		0.894	0.805	0.662	0.649	0.596	0.465	0.177	0.296	0.484	0.322	0.331	0.328
9	0.554	0.542	0.542	0.536	0.612	0.663	0.213	0.966		0.832	0.630	0.620	0.561	0.427	0.236	0.329	0.533	0.354	0.365	0.374
10	0.584	0.581	0.583	0.546	0.591	0.632	0.206	0.890	0.891		0.649	0.602	0.555	0.450	0.242	0.319	0.507	0.322	0.339	0.315
11	0.646	0.644	0.643	0.572	0.429	0.449	0.146	0.549	0.539	0.548		0.905	0.878	0.757	0.372	0.502	0.623	0.483	0.486	0.457
12	0.596	0.601	0.600	0.515	0.413	0.429	0.124	0.494	0.507	0.484	0.891		0.948	0.821	0.396	0.552	0.655	0.451	0.447	0.445
13	0.574	0.591	0.595	0.469	0.409	0.425	0.047	0.449	0.455	0.443	0.861	0.868		0.881	0.390	0.568	0.653	0.424	0.424	0.425
14	0.555	0.565	0.568	0.442	0.384	0.415	0.071	0.428	0.426	0.416	0.804	0.809	0.946		0.374	0.578	0.592	0.355	0.339	0.355
15	0.401	0.400	0.399	0.328	0.150	0.158	0.000	0.145	0.117	0.195	0.495	0.459	0.556	0.535		0.731	0.467	0.344	0.347	0.334

ตาราง 7 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16	0.389	0.415	0.421	0.311	0.182	0.198	0.035	0.219	0.180	0.267	0.567	0.513	0.567	0.551	0.666		0.733	0.412	0.387	0.401
17	0.376	0.405	0.407	0.320	0.172	0.183	-0.029	0.232	0.191	0.257	0.611	0.583	0.612	0.584	0.634	0.796		0.384	0.398	0.413
18	0.474	0.511	0.505	0.523	0.408	0.406	0.095	0.420	0.403	0.504	0.436	0.383	0.383	0.362	0.359	0.361	0.330		0.955	0.879
19	0.509	0.545	0.538	0.521	0.417	0.425	0.075	0.439	0.419	0.514	0.470	0.395	0.422	0.389	0.402	0.376	0.363	0.956		0.913
20	0.471	0.511	0.504	0.496	0.404	0.411	0.057	0.409	0.397	0.486	0.451	0.366	0.398	0.361	0.389	0.382	0.332	0.949	0.975	
M	2.521	3.503	3.956	3.529	3.780	3.992	1.688	1.961	2.122	4.106	3.413	3.575	3.787	3.175	2.247	3.218	3.421	5.112	5.358	5.031
SD	0.321	0.449	0.516	0.463	0.407	0.412	0.323	0.206	0.222	0.443	0.476	0.504	0.610	0.525	0.540	0.570	0.627	0.802	0.834	0.786
S	-0.028	-0.026	-0.027	0.000	-0.019	-0.064	0.004	-0.007	-0.003	-0.023	-0.028	-0.019	-0.014	-0.001	-0.035	-0.001	0.002	-0.009	-0.005	-0.018
K	-0.126	-0.132	-0.129	-0.021	-0.093	-0.227	-0.033	-0.038	-0.063	-0.108	-0.125	-0.093	-0.077	-0.026	-0.138	-0.016	-0.031	-0.056	-0.038	-0.092

หมายเหตุ

องค์ประกอบผลการดำเนินงาน ได้แก่ 1 คือ ประสิทธิภาพ 2 คือ ประสิทธิผล 3 คือ ความยุติธรรม, องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้แก่ 4 คือ งานตามบทบาทหน้าที่, องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ได้แก่ 5 คือ การอุทิศตนให้กับงาน 6 คือ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น, องค์ประกอบแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ได้แก่ 7 คือ แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 8 คือ การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 9 คือ การมีความเห็นใจผู้อื่น 10 คือ การเสียสละตนเอง, องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 11 คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 12 คือ การสร้างแรงบันดาลใจ 13 คือ การกระตุ้นทางปัญญา 14 คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล, องค์ประกอบความยุติธรรมในองค์การ ได้แก่ 15 คือ ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ 16 คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ 17 คือ ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ, องค์ประกอบความรักผูกพันในงาน ได้แก่ 18 คือ ความมีพลัง 19 คือ ความทุ่มเท 20 คือ ความหลงใหล

ค่าสัมประสิทธิ์ที่ขีดเส้นใต้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการศึกษาของงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ดังตาราง 7 พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตที่เป็นตัวแปรสังเกตในตัวแปรแฝงเดียวกันมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันเองทางบวกในระดับสูง ยกเว้นองค์ประกอบแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่ตัวแปรสังเกตในตัวแปรแฝงเดียวกันมีความสัมพันธ์เป็นช่วงที่ค่อนข้างกว้างทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอยู่ระหว่าง 0.064 ถึง 0.894 และระหว่าง 0.206 ถึง0.966 ตามลำดับ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามเฉพาะผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกับตัวแปรอิสระอื่นๆ พบว่า ขนาดความสัมพันธ์มีช่วงที่ค่อนข้างกว้างทั้งในส่วนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาคือ อยู่ระหว่าง -0.099 ถึง 0.677 และระหว่าง 0.190 ถึง 0.666 ตามลำดับ

ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรหลังจากการแปลงคะแนนแล้วพบว่ามีค่าความเบ้และความโด่งในส่วนของผู้บังคับบัญชาอยู่ระหว่าง -0.068 ถึง 0.000 และ -0.220 ถึง -0.001 ตามลำดับ และในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ระหว่าง -0.064 ถึง 0.002 และ -0.227 ถึง -0.016 ตามลำดับ โดยการแจกแจงของข้อมูลส่วนใหญ่เบ้ซ้ายและแบนราบ ซึ่งเมื่อทำการทดสอบข้อมูลกับแบบจำลองการแจกแจงโค้งปกติแล้วพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ

ตาราง 8 ค่าสหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ค่าความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร เหนือเส้นทแยงมุม คือ ผู้บังคับบัญชา (n = 200) ใต้เส้นทแยงมุม คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
M	3.174	4.041	4.132	3.752	3.461	4.144	0.367	2.665	3.023	3.677	3.355	3.901	4.309	3.431	3.582	3.648	3.803	5.581	5.208	5.724
SD	0.302	0.404	0.624	0.465	0.455	0.535	0.203	0.289	0.315	0.413	0.375	0.414	0.461	0.388	0.612	0.561	0.410	0.734	0.673	0.739
S	-0.057	-0.058	0.001	-0.068	-0.038	-0.038	-0.003	-0.023	-0.022	-0.016	-0.033	-0.033	-0.033	-0.047	-0.037	-0.033	-0.030	-0.025	-0.015	-0.010
K	-0.215	-0.214	-0.041	-0.254	-0.157	-0.156	-0.021	-0.108	-0.111	-0.067	-0.175	-0.174	-0.175	-0.188	-0.110	-0.131	-0.186	-0.215	-0.184	-0.167
1		0.966	0.726	0.687	0.619	0.620	0.026	0.571	0.563	0.577	0.524	0.531	0.500	0.432	0.406	0.496	0.529	0.351	0.390	0.362
2	0.972		0.677	0.682	0.609	0.610	0.001	0.546	0.546	0.568	0.529	0.533	0.503	0.434	0.398	0.496	0.514	0.334	0.364	0.332
3	0.662	0.673		0.625	0.554	0.563	0.074	0.515	0.484	0.493	0.484	0.498	0.448	0.412	0.470	0.530	0.464	0.438	0.476	0.452
4	0.627	0.639	0.471		0.685	0.690	0.087	0.642	0.626	0.629	0.570	0.582	0.549	0.470	0.342	0.475	0.444	0.423	0.420	0.403
5	0.634	0.661	0.469	0.674		0.987	0.034	0.586	0.574	0.602	0.580	0.609	0.585	0.536	0.407	0.570	0.547	0.488	0.513	0.498
6	0.595	0.629	0.452	0.625	0.937		0.060	0.594	0.572	0.592	0.567	0.598	0.579	0.528	0.408	0.567	0.548	0.484	0.514	0.501
7	0.033	0.043	-0.003	0.149	0.069	0.082		0.242	0.214	0.058	-0.057	-0.029	-0.050	-0.054	-0.073	-0.041	0.087	-0.039	-0.052	-0.050
8	0.557	0.585	0.450	0.593	0.712	0.732	0.081		0.954	0.860	0.593	0.593	0.575	0.460	0.235	0.478	0.595	0.426	0.436	0.429
9	0.547	0.568	0.408	0.583	0.718	0.734	0.083	0.952		0.916	0.622	0.620	0.592	0.491	0.234	0.475	0.608	0.450	0.452	0.438
10	0.544	0.571	0.400	0.576	0.713	0.706	0.075	0.896	0.912		0.705	0.690	0.674	0.583	0.328	0.514	0.637	0.491	0.499	0.479
11	0.430	0.464	0.323	0.329	0.474	0.466	0.004	0.444	0.447	0.460		0.926	0.891	0.757	0.497	0.604	0.624	0.613	0.624	0.598
12	0.449	0.482	0.317	0.337	0.490	0.499	0.000	0.483	0.476	0.487	0.952		0.953	0.826	0.498	0.584	0.648	0.619	0.650	0.617
13	0.409	0.437	0.280	0.284	0.473	0.462	-0.033	0.412	0.410	0.436	0.898	0.928		0.868	0.452	0.543	0.626	0.586	0.631	0.604
14	0.349	0.381	0.240	0.220	0.413	0.420	-0.069	0.367	0.365	0.392	0.848	0.877	0.954		0.404	0.456	0.552	0.520	0.556	0.540
15	0.329	0.349	0.295	0.265	0.384	0.381	-0.089	0.362	0.345	0.330	0.521	0.522	0.581	0.567		0.751	0.542	0.372	0.383	0.325

ตาราง 8 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16	0.456	0.447	0.427	0.289	0.382	0.379	-0.068	0.402	0.430	0.402	0.592	0.605	0.649	0.633	0.648		0.688	0.444	0.439	0.388
17	0.423	0.430	0.367	0.248	0.361	0.358	-0.019	0.406	0.426	0.413	0.622	0.635	0.640	0.602	0.551	0.791		0.503	0.520	0.478
18	0.387	0.416	0.348	0.441	0.476	0.459	0.004	0.480	0.478	0.533	0.431	0.460	0.441	0.418	0.430	0.442	0.392		0.915	0.916
19	0.354	0.379	0.349	0.458	0.473	0.454	0.014	0.494	0.487	0.527	0.431	0.459	0.426	0.405	0.432	0.431	0.392	0.946		0.945
20	0.343	0.362	0.323	0.467	0.452	0.425	-0.003	0.470	0.469	0.503	0.419	0.446	0.418	0.409	0.425	0.421	0.336	0.903	0.946	
M	3.084	3.619	4.124	3.558	3.742	3.952	1.581	1.946	2.112	4.096	3.293	3.469	3.715	3.122	2.424	3.360	3.486	5.336	5.598	5.254
SD	0.356	0.414	0.559	0.412	0.456	0.462	0.385	0.219	0.217	0.440	0.597	0.633	0.690	0.575	0.509	0.578	0.624	0.775	0.790	0.739
S	-0.058	-0.002	0.000	-0.001	-0.017	-0.033	0.001	-0.019	-0.007	-0.028	-0.043	-0.028	-0.033	-0.033	-0.054	-0.001	-0.002	-0.010	-0.008	-0.018
K	-0.213	-0.024	-0.014	-0.026	-0.092	-0.175	-0.022	-0.085	-0.084	-0.129	-0.169	-0.124	-0.139	-0.137	-0.172	-0.012	-0.003	-0.096	-0.065	-0.093

หมายเหตุ

องค์ประกอบผลการดำเนินงาน ได้แก่ 1 คือ ประสิทธิภาพ 2 คือ ประสิทธิผล 3 คือ ความยุติธรรม, องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้แก่ 4 คือ งานตามบทบาทหน้าที่, องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ได้แก่ 5 คือ การอุทิศตนให้กับงาน 6 คือ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น, องค์ประกอบแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ได้แก่ 7 คือ แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 8 คือ การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 9 คือ การมีความเห็นใจผู้อื่น 10 คือ การเสียสละตนเอง, องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 11 คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 12 คือ การสร้างแรงบันดาลใจ 13 คือ การกระตุ้นทางปัญญา 14 คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล, องค์ประกอบความยุติธรรมในองค์การ ได้แก่ 15 คือ ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ 16 คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ 17 คือ ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ, องค์ประกอบความรักผูกพันในงาน ได้แก่ 18 คือ ความมีพลัง 19 คือ ความทุ่มเท 20 คือ ความหลงใหล

ค่าสัมประสิทธิ์ที่ขีดเส้นใต้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการศึกษาของงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ดังตาราง 8 พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตที่เป็นตัวแปรสังเกตในตัวแปรแฝงเดียวกันมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันเองทางบวกในระดับสูง ยกเว้นองค์ประกอบแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่ตัวแปรสังเกตในตัวแปรแฝงเดียวกันมีความสัมพันธ์เป็นช่วงที่ค่อนข้างกว้างทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอยู่ระหว่าง 0.058 ถึง 0.954 และระหว่าง 0.075 ถึง 0.952 ตามลำดับ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามเฉพาะผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรกับตัวแปรอิสระอื่นๆ พบว่า ขนาดความสัมพันธ์มีช่วงที่ค่อนข้างกว้างทั้งในส่วนของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา คือ อยู่ระหว่าง 0.001 ถึง 0.687 และอยู่ระหว่าง -0.003 ถึง 0.661 ตามลำดับ

ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรหลังจากการแปลงคะแนนแล้วพบว่ามีค่าความเบ้และความโด่งในส่วนของผู้บังคับบัญชาอยู่ระหว่าง -0.068 ถึง -0.003 และ -0.254 ถึง -0.021 ตามลำดับ และในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ระหว่าง -0.058 ถึง 0.001 และ -0.213 ถึง -0.003 ตามลำดับ โดยการแจกแจงของข้อมูลส่วนใหญ่เบ้ซ้ายและแบนราบ ซึ่งเมื่อทำการทดสอบข้อมูลกับแบบจำลองการแจกแจงโค้งปกติแล้วพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน คือ งานด้านการบริการทั่วไป งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยนำเสนอแบบจำลองตามงานหลักแต่ละด้านทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ้น 8 แบบจำลอง

เนื่องจากในงานวิจัยนี้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแทนองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาเป็นแบบจำลองหลัก และใช้แบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาในการยืนยันผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานด้านการบริการทั่วไป

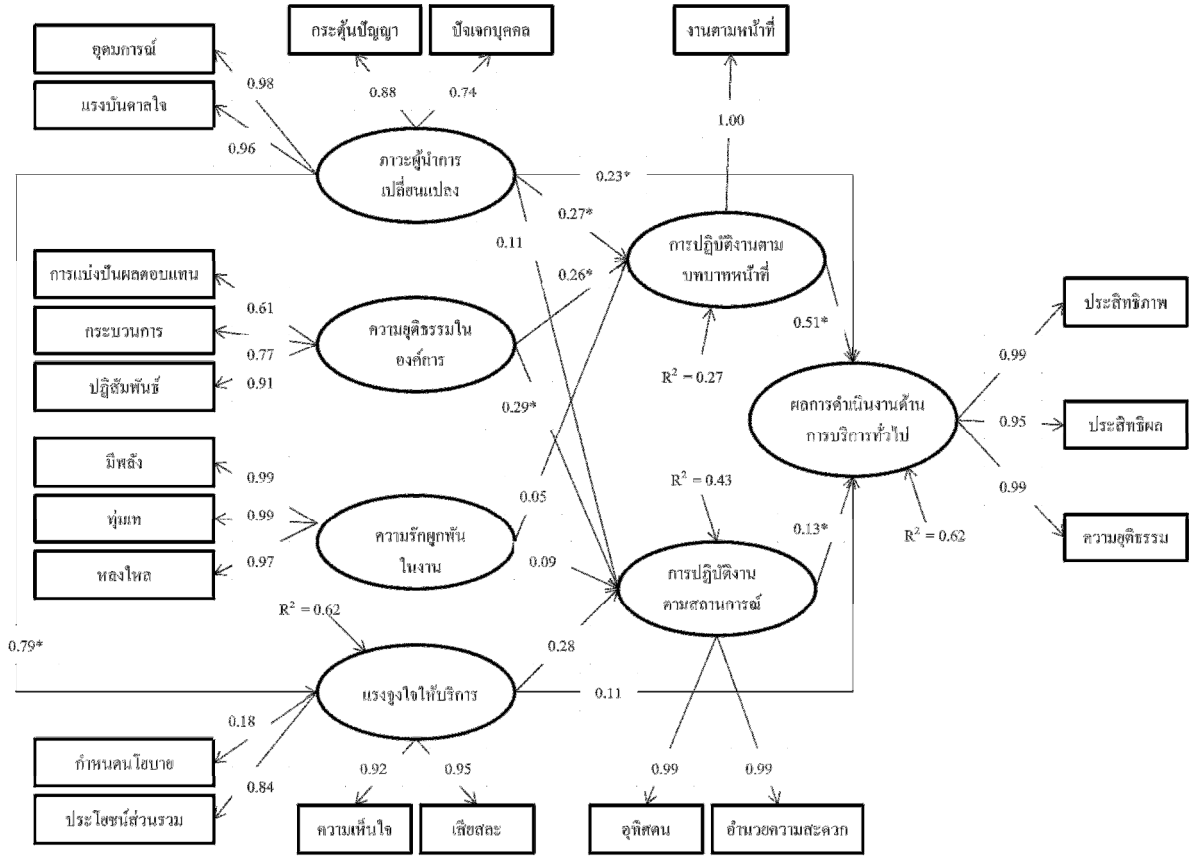
<u>งานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา</u>

จากผลการวิเคราะห์ในส่วนของความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรที่ศึกษาทั้งการยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดและการตรวจสอบแบบจำลองการวัดในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชานั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้น ผลการประมาณค่าแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 150) 401.12 sig = 0.000, χ^2/df = 2.674, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.092 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.081 ถึง 0.100), SRMR = 0.092 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่ดีนัก เนื่องจากไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง แม้ว่าสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองเพิ่มเติมอีกครั้ง โดยให้เศษเหลือของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กันได้ ผลการประมาณค่าแบบจำลองหลังการปรับแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 147) 328.69 sig = 0.000, χ^2/df = 2.236, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.079 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.067 ถึง 0.090), SRMR = 0.078 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ

ไม่เกิน 3 ค่า CFI และ NNFI อยู่ในเกณฑ์ระดับดี คือ มากกว่า 0.95 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ ไม่เกิน 0.080 โดยพบว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชาได้ร้อยละ 62

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในแบบจำลองงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา แสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 16 และตาราง 9 ดังนี้



ภาพประกอบ 16 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา (n = 200)

ตาราง 9 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา (n = 200)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล											
	แรงจูงใจให้บริการ			ปฏิบัติงานตามหน้าที่			งานตามสถานการณ์			ผลการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ภาวะผู้นำ	0.79*	-	0.79*	0.27*	-	0.27*	0.11	0.22*	0.33*	0.23*	0.26*	0.49*
ความยุติธรรม	-	-	-	0.26*	-	0.26*	0.29*	-	0.29*	-	0.17*	0.17*
ความรักผูกพัน	-	-	-	0.05	-	0.05	0.09	-	0.09	-	0.03	0.03
แรงจูงใจให้บริการ	-	-	-	-	-	-	0.28	-	0.28	0.11	0.03	0.14
ปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.51*	-	0.51*
งานตามสถานการณ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.13*	-	0.13*
R^2	0.62			0.27			0.43			0.62		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากภาพประกอบ 16 และตาราง 9 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยทั้งสามปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.51 0.23 และ 0.13 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 3 และ 2 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชาที่มีความสำคัญรองลงมา คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.49 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 และพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา ส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และ

การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.17 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 และ 8 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงและไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้บังคับบัญชา คือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความรักผูกพันในงาน โดยพบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.11 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 11 และอิทธิพลทางอ้อมจากแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.03 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 12 อีกทั้งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 และ 6 ตามลำดับ ในส่วนของความรักผูกพันในงานนั้นพบว่าอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมจากความรักผูกพันในงานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.03 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9 และ 10 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชาล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป โดยพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเด่นชัดกว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมโดยแบ่งเป็นทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมนั้น อิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.23 แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปว่าจะเป็นไปในทิศทางใด ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านตัวแปรสำคัญ 2 ตัว คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อยเพราะไม่มีนัยสำคัญ

แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป

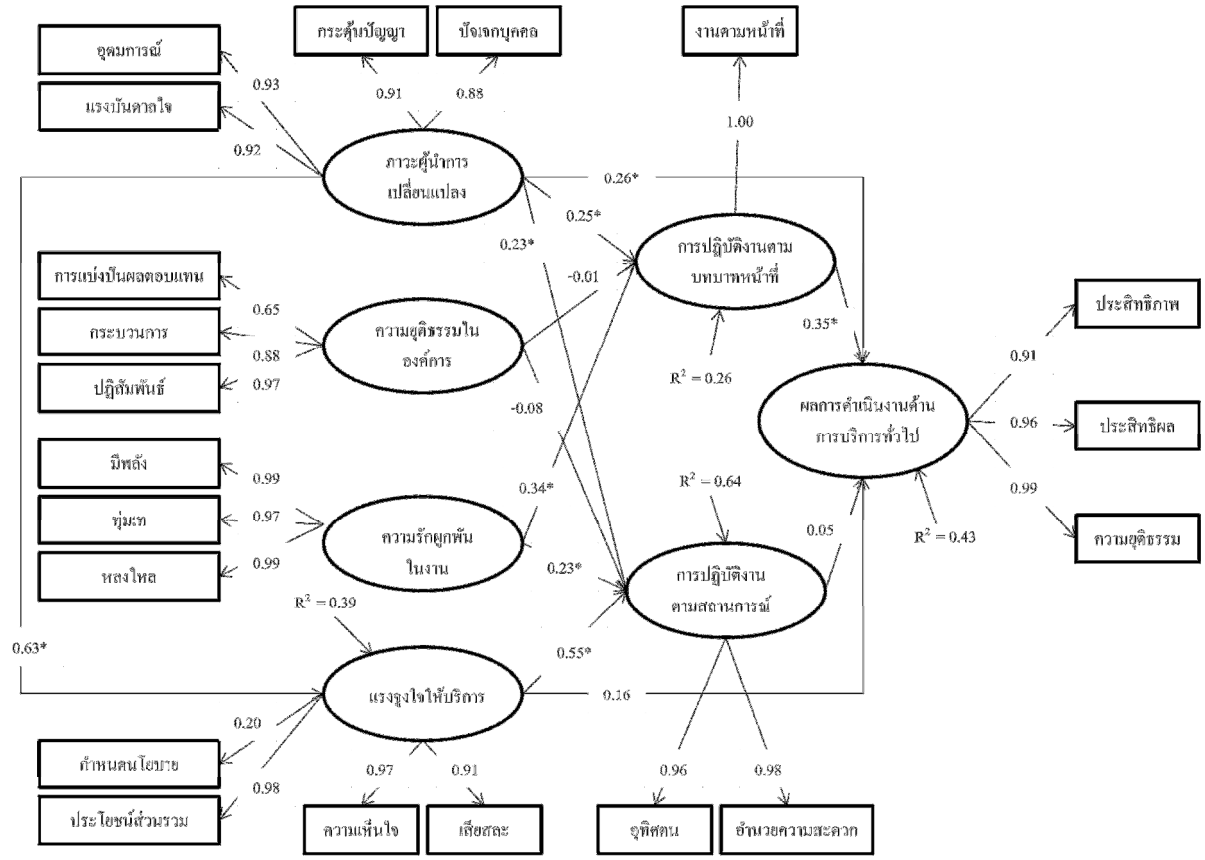
ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ความยุติธรรมในองค์การซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชารับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การย่อมสามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปได้

<u>งานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา</u>

ในส่วนของผลการประมาณค่าแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า χ^2(df = 152) 301.82 sig = 0.000, χ^2/df = 1.986, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.070 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.059 ถึง 0.082), SRMR = 0.093 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่ดีนัก เนื่องจากไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง แม้ว่าสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองเพิ่มเติมอีกครั้ง โดยให้เศษเหลือของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กันได้ ผลการประมาณค่าแบบจำลองหลังการปรับแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 148) 287.40 sig = 0.000, χ^2/df = 1.942, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.069 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.057 ถึง 0.081), SRMR = 0.079 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 ค่า CFI และ NNFI อยู่ในเกณฑ์ระดับดี คือ มากกว่า 0.95 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ ไม่เกิน 0.080 โดยพบว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร้อยละ 43

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในแบบจำลองงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 17 และตาราง 10 ดังนี้



ภาพประกอบ 17 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

ตาราง 10 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล											
	แรงจูงใจให้บริการ			ปฏิบัติงานตามหน้าที่			งานตามสถานการณ์			ผลการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ภาวะผู้นำ	0.63*	-	0.63*	0.25*	-	0.25*	0.23*	0.35*	0.58*	0.26*	0.22*	0.48*
ความยุติธรรม	-	-	-	-0.01	-	-0.01	-0.08	-	-0.08	-	-0.01	-0.01
ความรักผูกพัน	-	-	-	0.34*	-	0.34*	0.23*	-	0.23*	-	0.13*	0.13*
แรงจูงใจให้บริการ	-	-	-	-	-	-	0.55*	-	0.55*	0.16	0.02	0.18*
ปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.35*	-	0.35*
งานตามสถานการณ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.05	-	0.05
R^2	0.39			0.26			0.64			0.43		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากภาพประกอบ 17 และตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทั้งสองปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.35 และ 0.26 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และ 3 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสำคัญรองลงมา คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความรักผูกพันในงาน โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.48 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 และพบว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการ

ปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.13 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9 และ 10 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงและไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ โดยพบว่า การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.05 และ 0.16 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 และ 11 ตามลำดับ และอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 และ 12 ตามลำดับ อีกทั้งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6 ในส่วนของความยุติธรรมในองค์การนั้นพบว่า อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.01 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 และ 8 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลเฉพาะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป แสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าการที่ผลการดำเนินงานจะสำเร็จหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่เป็นสำคัญ

ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมสูงสุด โดยแบ่งเป็นทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมนั้น อิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.26 แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปว่าจะเป็นไปในทิศทางใด ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านตัวแปรสำคัญ 3 ตัว คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่ทั้งการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อยเพราะไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าเมื่อ

ผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่งาน อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาและแตกต่างจากความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาคือ ความรักผูกพันในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าความรู้สึกรักผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปได้

ความเหมือนและความแตกต่างของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

จากแบบจำลองในงานด้านการบริการทั่วไปทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวได้ว่า สิ่งที่มีความเหมือนกันของแบบจำลองทั้งสอง คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไปอย่างชัดเจน และพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าในงานด้านการบริการทั่วไป ผู้นำที่มีลักษณะเน้นการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะการประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงาน อีกทั้งผู้นำในลักษณะนี้ย่อมสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป หากแต่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ อีกทั้งพบว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

สิ่งที่มีความแตกต่างกันในแบบจำลองทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านการบริการทั่วไป คือ ในแบบจำลองของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาที่การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป อีกทั้งพบว่าในแบบจำลองของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป หากแต่ในแบบจำลองของ

ผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้บังคับบัญชาที่ความรักผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป

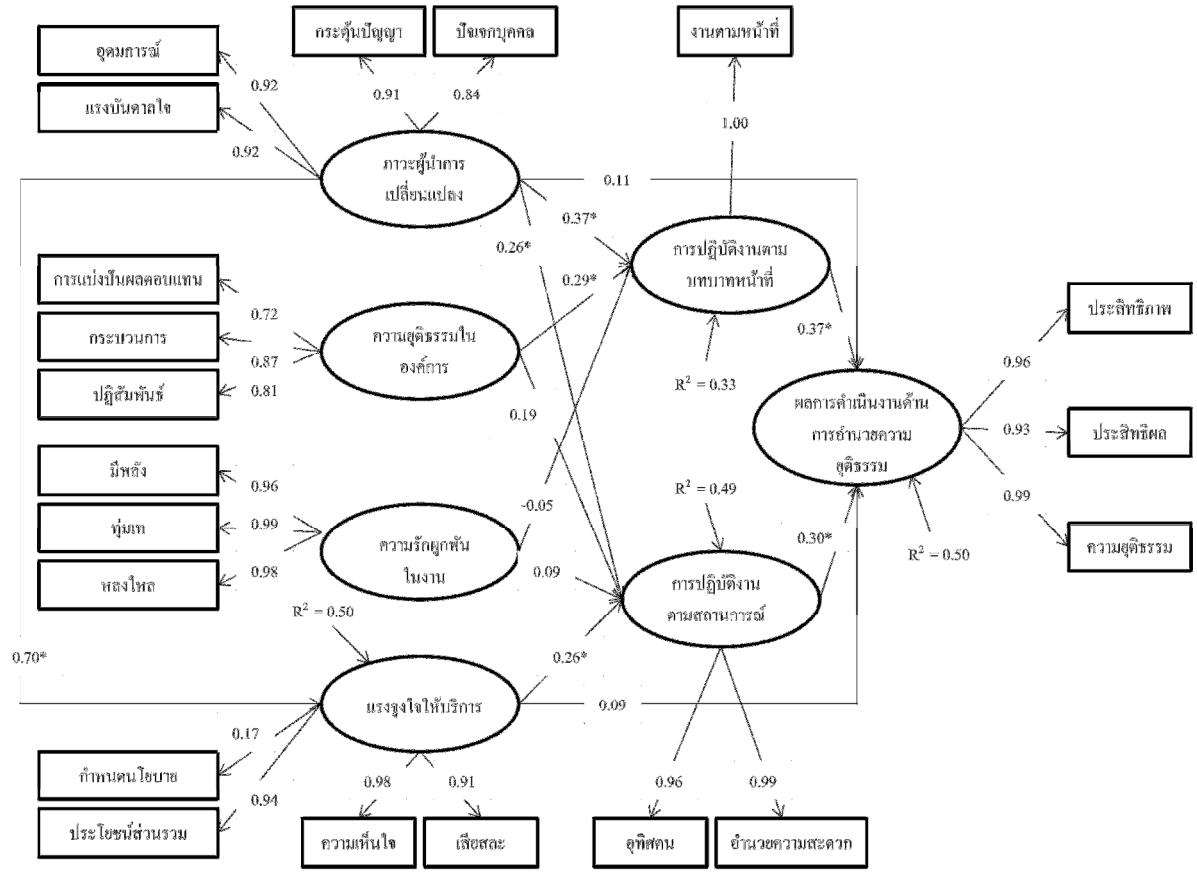
งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

<u>งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา</u>

จากผลการวิเคราะห์ในส่วนของความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรที่ศึกษาทั้งการยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดและการตรวจสอบแบบจำลองการวัดในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชานั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้น ผลการประมาณค่าแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 152) 364.40 sig = 0.000, χ^2/df = 2.397, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.084 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.073 ถึง 0.095), SRMR = 0.088 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่ดีนัก เนื่องจากไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง แม้ว่าสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองเพิ่มเติมอีกครั้ง โดยให้เศษเหลือของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กันได้ ผลการประมาณค่าแบบจำลองหลังการปรับแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 149) 327.22 sig = 0.000, χ^2/df = 2.196, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.078 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.066 ถึง 0.089), SRMR = 0.069 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 ค่า CFI และ NNFI อยู่ในเกณฑ์ระดับดี คือ มากกว่า 0.95 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ ไม่เกิน 0.080 โดยพบว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชาได้ร้อยละ 50

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในแบบจำลองงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา แสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 18 และตาราง 11 ดังนี้



ภาพประกอบ 18 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา (n = 200)

ตาราง 11 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา (n = 200)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล											
	แรงจูงใจให้บริการ			ปฏิบัติงานตามหน้าที่			งานตามสถานการณ์			ผลการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ภาวะผู้นำ	0.70*	-	0.70*	0.37*	-	0.37*	0.26*	0.18*	0.44*	0.11	0.34*	0.45*
ความยุติธรรม	-	-	-	0.29*	-	0.29*	0.19	-	0.19	-	0.16*	0.16*
ความรักผูกพัน	-	-	-	-0.05	-	-0.05	0.09	-	0.09	-	0.01	0.01
แรงจูงใจให้บริการ	-	-	-	-	-	-	0.26*	-	0.26*	0.09	0.08*	0.17*
ปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.37*	-	0.37*
งานตามสถานการณ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.30*	-	0.30*
R^2	0.50			0.33			0.49			0.50		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากภาพประกอบ 18 และตาราง 11 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยทั้งสองปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.37 และ 0.30 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชาในระดับรองลงมาคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความยุติธรรมในองค์การ โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.45 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 และ 5 ตามลำดับ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการ

ดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.17 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 12 และพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.16 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงและไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้บังคับบัญชา คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ความยุติธรรมในองค์การ และความรักผูกพันในงาน โดยพบว่าอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาเท่ากับ 0.11 และ 0.09 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 และ 11 ตามลำดับ อีกทั้งพบว่า อิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6 ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมจากความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 8 ตลอดจนพบว่า อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมจากความรักผูกพันในงานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เท่ากับ 0.01 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9 และ 10 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชาล้วนเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา โดยพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเด่นชัดกว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.45 นั้น พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านตัวแปรสำคัญ 3 ตัว คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อยเพราะไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ในการอุทิศตนให้กับงาน และช่วยเหลือผู้อื่น อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ 1) แรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ สามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์โดยการอุทิศตนให้กับงานและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาได้ 2) ความยุติธรรมในองค์การซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าหากผู้บังคับบัญชารับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ ย่อมสามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาได้

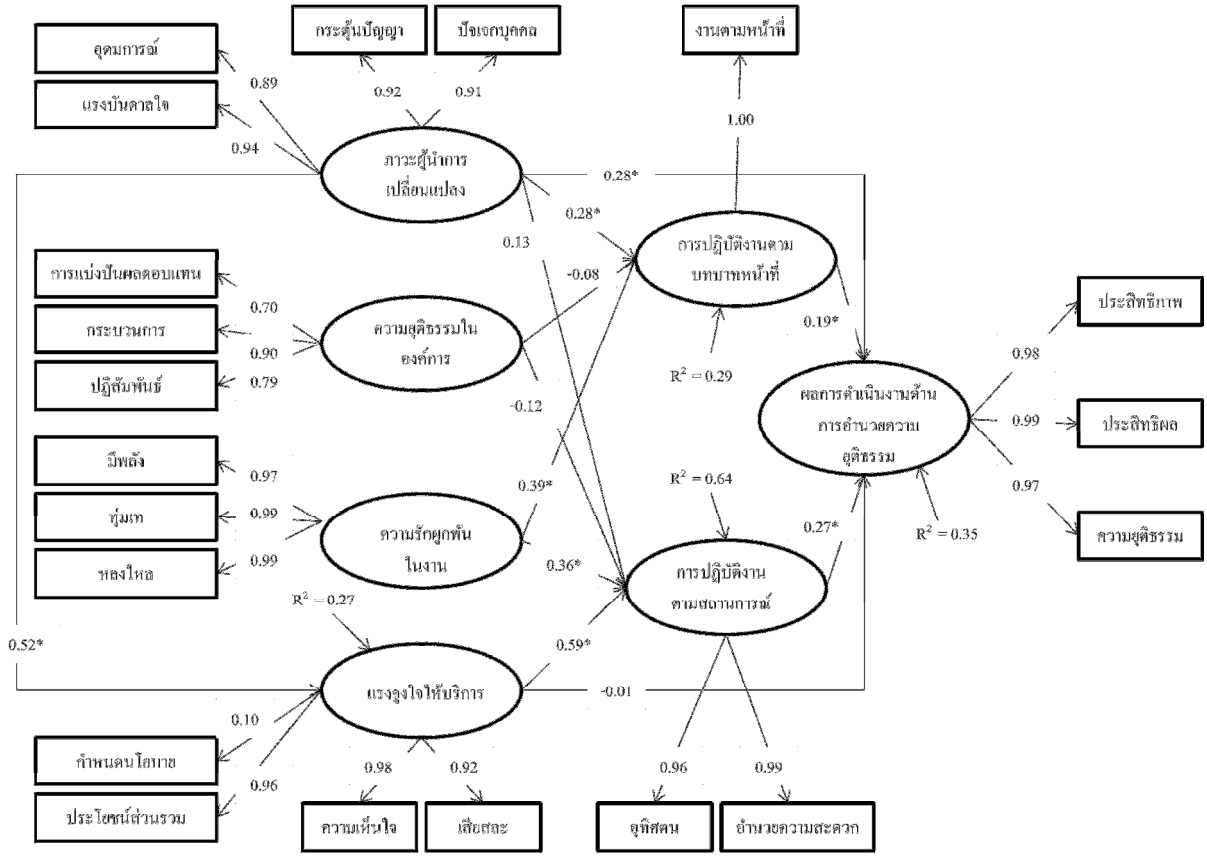
<u>งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา</u>

ในส่วนของผลการประมาณค่าแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า χ^2(df = 154) 361.19 sig = 0.000, χ^2/df = 2.354, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.082 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.071 ถึง 0.093), SRMR = 0.100 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่ดีนัก เนื่องจากไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง แม้ว่าสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองเพิ่มเติมอีกครั้ง โดยให้เศษเหลือของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กันได้ ผลการประมาณค่าแบบจำลองหลังการปรับแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 150) 336.66 sig = 0.000, χ^2/df = 2.244, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.079 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.068 ถึง 0.090), SRMR = 0.094 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่า SRMR จะมีค่าค่อนข้างสูง แต่ค่าอื่นๆ ในภาพรวมไม่ว่าจะเป็น CFI และ NNFI อยู่ในเกณฑ์ระดับดี คือ มากกว่า 0.95 และค่า RMSEA อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ ไม่เกิน 0.080 โดย

พบว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร้อยละ 35

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในแบบจำลองงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 19 และตาราง 12 ดังนี้



ภาพประกอบ 19 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

ตาราง 12 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล											
	แรงจูงใจให้บริการ			ปฏิบัติงานตามหน้าที่			งานตามสถานการณ์			ผลการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ภาวะผู้นำ	0.52*	-	0.52*	0.28*	-	0.28*	0.13	0.31*	0.44*	0.28*	0.17*	0.45*
ความยุติธรรม	-	-	-	-0.08	-	-0.08	-0.12	-	-0.12	-	-0.05	-0.05
ความรักผูกพัน	-	-	-	0.39*	-	0.39*	0.36*	-	0.36*	-	0.17*	0.17*
แรงจูงใจให้บริการ	-	-	-	-	-	-	0.59*	-	0.59*	-0.01	0.17*	0.16*
ปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.19*	-	0.19*
งานตามสถานการณ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.27*	-	0.27*
R^2	0.27			0.29			0.64			0.35		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากภาพประกอบ 19 และตาราง 12 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยทั้งสามปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.28 0.27 และ 0.19 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 2 และ 1 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับรองลงมาคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความรักผูกพันในงาน และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.45 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 ความรักผูกพัน

ในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.17 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9 และ 10 ตามลำดับ และพบว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.16 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 12

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงและไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ โดยพบว่าอิทธิพลทางตรงจากแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาเท่ากับ -0.01 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 11 อีกทั้งพบว่า อิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 และ 6 ตามลำดับ ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมจากความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 และ 8 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ล้วนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา แสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าการที่ผลการดำเนินงานจะเป็นเช่นใดย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่งานของตน และการมีพฤติกรรมในการอุทิศตนทุ่มเทให้กับงานและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเป็นสำคัญ

ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมสูงสุด โดยแบ่งเป็นทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมนั้น อิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.28 แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาว่าจะเป็นไปในทิศทางใด ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาผ่านตัวแปรสำคัญ 2 ตัว คือ การปฏิบัติงาน

ตามบทบาทหน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อยเพราะไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้แสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ 1) ความรักผูกพันในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรู้สึกรักผูกพันในงานย่อมส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ซึ่งเป็นพฤติกรรมของการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอันจะส่งผลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา 2) แรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะย่อมเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ความเหมือนและความแตกต่างของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

จากแบบจำลองในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากล่าวได้ว่า สิ่งที่มีความเหมือนกันของแบบจำลองทั้งสอง คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาอย่างชัดเจน และพบว่าทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อความสำเร็จของงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา อีกทั้งในงานด้านนี้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะของการกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้พยายามพัฒนาผลการทำงานให้ดีขึ้นโดยการสนับสนุนและให้กำลังใจ ย่อมสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานในภาระหน้าที่งานได้ดีอันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะโดยมีความเมตตากรุณาและรู้สึกเห็นใจผู้ตกทุกข์ได้ยาก ย่อมเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีพฤติกรรมของการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หากแต่พบว่าใน

แบบจำลองทั้งสองนั้น แรงจูงใจให้บริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา อีกทั้งพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

สิ่งที่มีความแตกต่างกันในแบบจำลองทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา คือ ในแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้บังคับบัญชาที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ในขณะที่แบบจำลองของผู้บังคับบัญชานั้นพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ อีกทั้งพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชา หากแต่ในแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้บังคับบัญชาที่ความรักผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

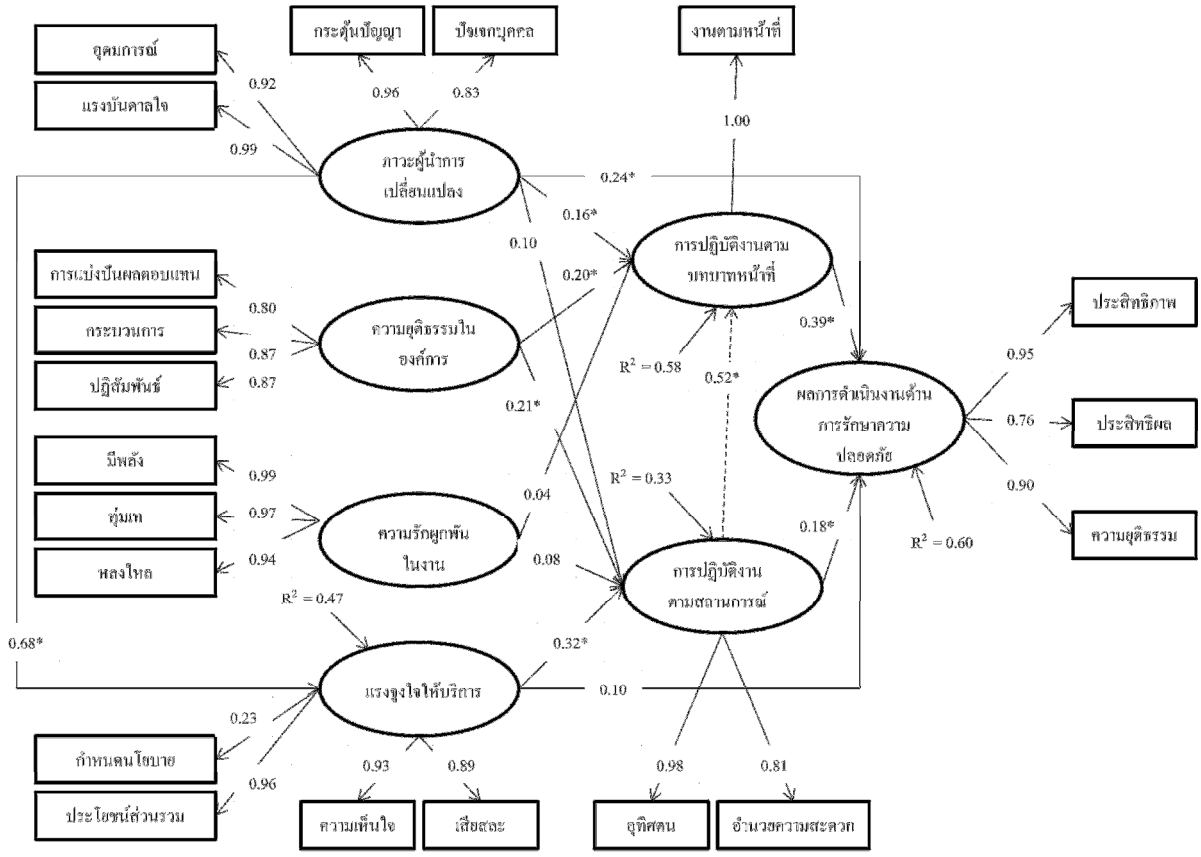
<u>งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา</u>

จากผลการวิเคราะห์ในส่วนของความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรที่ศึกษาทั้งการยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดและการตรวจสอบแบบจำลองการวัดในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชานั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้น ผลการประมาณค่าแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 150) 378.82 sig = 0.000, χ^2/df = 2.525, CFI = 0.97, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.088 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.077 ถึง 0.099), SRMR = 0.075 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่ดีนัก เนื่องจากไคสแควร์มี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า RMSEA อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง แม้ว่าสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองเพิ่มเติมอีกครั้ง โดยให้เศษเหลือของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กันได้ และทำการลากเส้นความสัมพันธ์เพิ่มเติมระหว่างการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีส่วนช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Motowidlo et al., 1997) ผลการประมาณค่าแบบจำลองหลังการปรับแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 148) 313.57 sig = 0.000, χ^2/df = 2.119, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.075 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.063 ถึง 0.087), SRMR = 0.062 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 ค่า CFI และ NNFI อยู่ในเกณฑ์ระดับดี คือ มากกว่า 0.95 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ ไม่เกิน 0.080 โดยพบว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชาได้ร้อยละ 60

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในแบบจำลองงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชาแสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 20 และตาราง 13 ดังนี้



ภาพประกอบ 20 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา (n = 200)

ตาราง 13 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา (n = 200)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล											
	แรงจูงใจให้บริการ			ปฏิบัติงานตามหน้าที่			งานตามสถานการณ์			ผลการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ภาวะผู้นำ	0.68*	-	0.68*	0.16*	0.17*	0.33*	0.10	0.22*	0.32*	0.24*	0.26*	0.50*
ความยุติธรรม	-	-	-	0.20*	0.11*	0.31*	0.21*	-	0.21*	-	0.16*	0.16*
ความรักผูกพัน	-	-	-	0.04	0.04	0.08	0.08	-	0.08	-	0.05	0.05
แรงจูงใจให้บริการ	-	-	-	-	0.17*	0.17*	0.32*	-	0.32*	0.10	0.13*	0.23*
ปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.39*	-	0.39*
งานตามสถานการณ์	-	-	-	0.52*	-	0.52*	-	-	-	0.18*	0.20*	0.38*
R^2	0.47			0.58			0.33			0.60		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากภาพประกอบ 20 และตาราง 13 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยทั้งสามปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.39 0.24 และ 0.18 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 3 และ 2 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชาในระดับรองลงมาคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความยุติธรรมในองค์การ โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.50 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.23 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 12 และพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.16 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 และ 8 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงและไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา คือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความรักผูกพันในงาน โดยพบว่าอิทธิพลทางตรงจากแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.10 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 11 และอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 และ 6 ตามลำดับ อีกทั้งพบว่า อิทธิพลทางอ้อมจากความรักผูกพันในงานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9 และ 10 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชาล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเด่นชัดกว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมสูงสุด โดยแบ่งเป็นทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมนั้น อิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.24 แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินว่าจะเป็นไปในทิศทางใด ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สิน ผ่านตัวแปรสำคัญ 2 ตัว คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อยเพราะไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ 1) แรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้แสดงพฤติกรรมของความมีน้ำใจเต็มใจช่วยเหลือองค์การและเพื่อนร่วมงานอันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) ความยุติธรรมในองค์การซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาที่รับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การย่อมสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่งาน และพฤติกรรมความมีน้ำใจเต็มใจช่วยเหลือทั้งองค์การและเพื่อนร่วมงานซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้

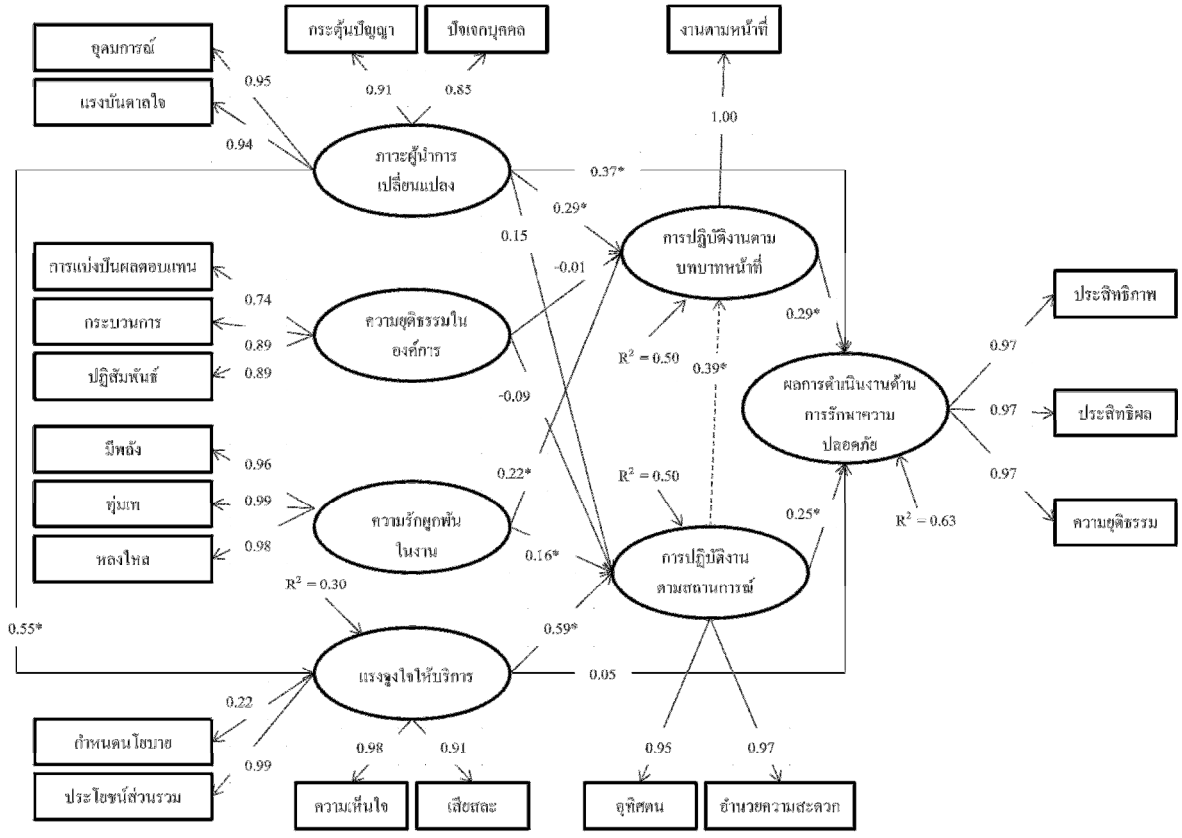
<u>งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา</u>

ในส่วนของผลการประมาณค่าแบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า χ^2(df = 154) 271.06 sig = 0.000, χ^2/df = 1.760, CFI = 0.99, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.062 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.050 ถึง 0.074), SRMR = 0.082 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่ดีนัก เนื่องจากไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง แม้ว่าสัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองเพิ่มเติมอีกครั้ง โดยทำการลากเส้นความสัมพันธ์เพิ่มเติมระหว่างการปฏิบัติงานตามสถานการณ์และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีส่วนช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Motowidlo et al., 1997) ผลการประมาณค่าแบบจำลองหลังการปรับแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 153) 243.33 sig = 0.000, χ^2/df = 1.590,

CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.054 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.041 ถึง 0.067), SRMR = 0.068 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 CFI และ NNFI อยู่ในเกณฑ์ระดับดี คือ มากกว่า 0.95 ค่า SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ ไม่เกิน 0.08 โดยพบว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร้อยละ 63

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในแบบจำลองงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 21 และตาราง 14 ดังนี้



ภาพประกอบ 21 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

ตาราง 14 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล											
	แรงจูงใจให้บริการ			ปฏิบัติงานตามหน้าที่			งานตามสถานการณ์			ผลการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ภาวะผู้นำ	0.55*	-	0.55*	0.29*	0.18*	0.47*	0.15	0.32*	0.47*	0.37*	0.28*	0.65*
ความยุติธรรม	-	-	-	-0.01	-0.03	-0.04	-0.09	-	-0.09	-	-0.03	-0.03
ความรักผูกพัน	-	-	-	0.22*	0.06*	0.28*	0.16*	-	0.16*	-	0.12*	0.12*
แรงจูงใจให้บริการ	-	-	-	-	0.23*	0.23*	0.59*	-	0.59*	0.05	0.21*	0.26*
ปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.29*	-	0.29*
งานตามสถานการณ์	-	-	-	0.39*	-	0.39*	-	-	-	0.25*	0.11*	0.36*
R^2	0.30			0.50			0.50			0.63		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากภาพประกอบ 21 และตาราง 14 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยทั้งสามปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.37 0.29 และ 0.25 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 1 และ 2 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับรองลงมาคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความรักผูกพันในงาน โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.65 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.26 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 12 และพบว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.12 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9 และ 10 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงและไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ โดยพบว่าอิทธิพลทางตรงจากแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เท่ากับ 0.05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 11 อีกทั้งพบว่า อิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 และ 6 ตามลำดับ ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมจากความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์พบว่า สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.03 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 และ 8 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ล้วนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าการที่ผลการดำเนินงานจะสำเร็จหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตน และพฤติกรรมความมีน้ำใจช่วยเหลือองค์การและเพื่อนร่วมงานเป็นสำคัญ

ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมสูงสุด โดยแบ่งเป็นทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมนั้น อิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.37 ซึ่งมีค่าน้ำหนักที่สูงชัดเจน แสดงให้เห็นว่าในมุมมองของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้นมองว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความ

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านตัวแปรสำคัญ 2 ตัว คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อยเพราะไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะของผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมของการอุทิศตนให้กับงานและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาอีกปัจจัยหนึ่งและแตกต่างจากความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาคือ ความรักผูกพันในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรักผูกพันในงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ อุทิศตนให้กับงานและมีน้ำใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อันนำไปสู่ความสำเร็จของงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ความเหมือนและความแตกต่างของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

จากแบบจำลองในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากล่าวได้ว่า สิ่งที่มีความเหมือนกันของแบบจำลองทั้งสอง คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อีกทั้งพบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อ

ความสำเร็จของงาน นอกจากพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนั้น ภาวะผู้นำก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยตรง อีกทั้งผู้นำลักษณะนี้สามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานในหน้าที่อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะโดยคำนึงถึงการให้บริการแก่ประชาชนและการทำประโยชน์ต่อส่วนรวม ย่อมส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีพฤติกรรมของการอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มความสามารถและให้ความช่วยเหลือเพื่อร่วมงาน หากแต่พบว่าในแบบจำลองทั้งสองภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ อีกทั้งพบว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สิ่งที่มีความแตกต่างกันในแบบจำลองทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คือ ในแบบจำลองของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หากแต่ในแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้บังคับบัญชาที่ความรักผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

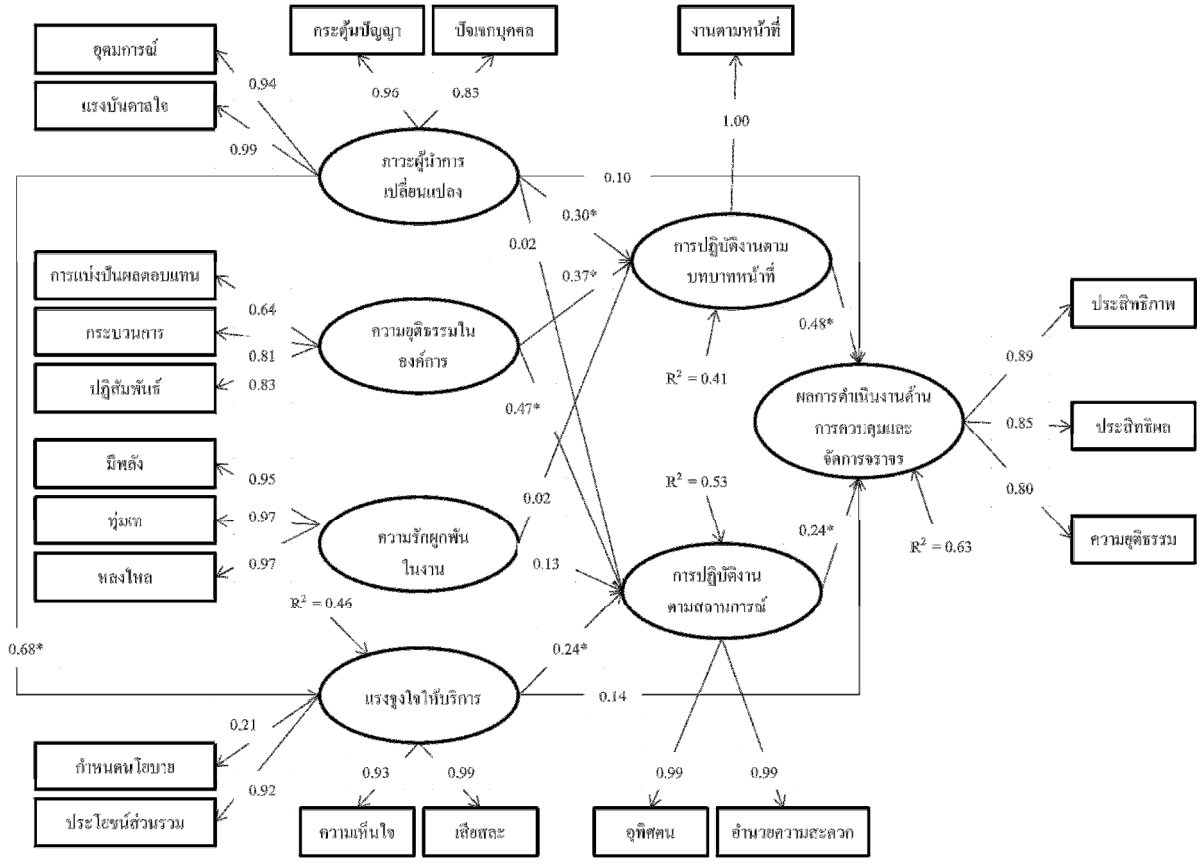
งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

<u>งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา</u>

จากผลการวิเคราะห์ในส่วนของความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรที่ศึกษาทั้งการยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดและการตรวจสอบแบบจำลองการวัดในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชานั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้น ผลการประมาณค่าแบบจำลองในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า χ^2(df = 149) 306.88 sig = 0.000, χ^2/df = 2.060, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.073 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.061 ถึง 0.085), SRMR = 0.078 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่

พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 ค่า CFI และ NNFI อยู่ในเกณฑ์ระดับดี คือ มากกว่า 0.95 ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ ไม่เกิน 0.080 โดยพบว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชาได้ร้อยละ 63

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในแบบจำลองงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชาแสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 22 และตาราง 15 ดังนี้



ภาพประกอบ 22 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา (n = 200)

ตาราง 15 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา (n = 200)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล											
	แรงจูงใจให้บริการ			ปฏิบัติงานตามหน้าที่			งานตามสถานการณ์			ผลการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ภาวะผู้นำ	0.68*	-	0.68*	0.30*	-	0.30*	0.02	0.16*	0.18	0.10	0.29*	0.39*
ความยุติธรรม	-	-	-	0.37*	-	0.37*	0.47*	-	0.47*	-	0.29*	0.29*
ความรักผูกพัน	-	-	-	0.02	-	0.02	0.13	-	0.13	-	0.04	0.04
แรงจูงใจให้บริการ	-	-	-	-	-	-	0.24*	-	0.24*	0.14	0.06	0.20*
ปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.48*	-	0.48*
งานตามสถานการณ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.24*	-	0.24*
R^2	0.46			0.41			0.53			0.63		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากภาพประกอบ 22 และตาราง 15 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยพบว่ามีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.48 และ 0.24 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชาที่มีความสำคัญรองลงมา คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.39 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 อีกทั้งพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา

โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.29 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 และ 8 ตามลำดับ และพบอิทธิพลทางอ้อมจากแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.20 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 12

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงและไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้บังคับบัญชา คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความรักผูกพันในงาน โดยพบว่า อิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.10 และ 0.14 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 และ 11 ตามลำดับ อิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 และ 6 ตามลำดับ อีกทั้งพบว่าอิทธิพลทางอ้อมจากความรักผูกพันในงานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.04 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9 และ 10 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชาล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเด่นชัดกว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

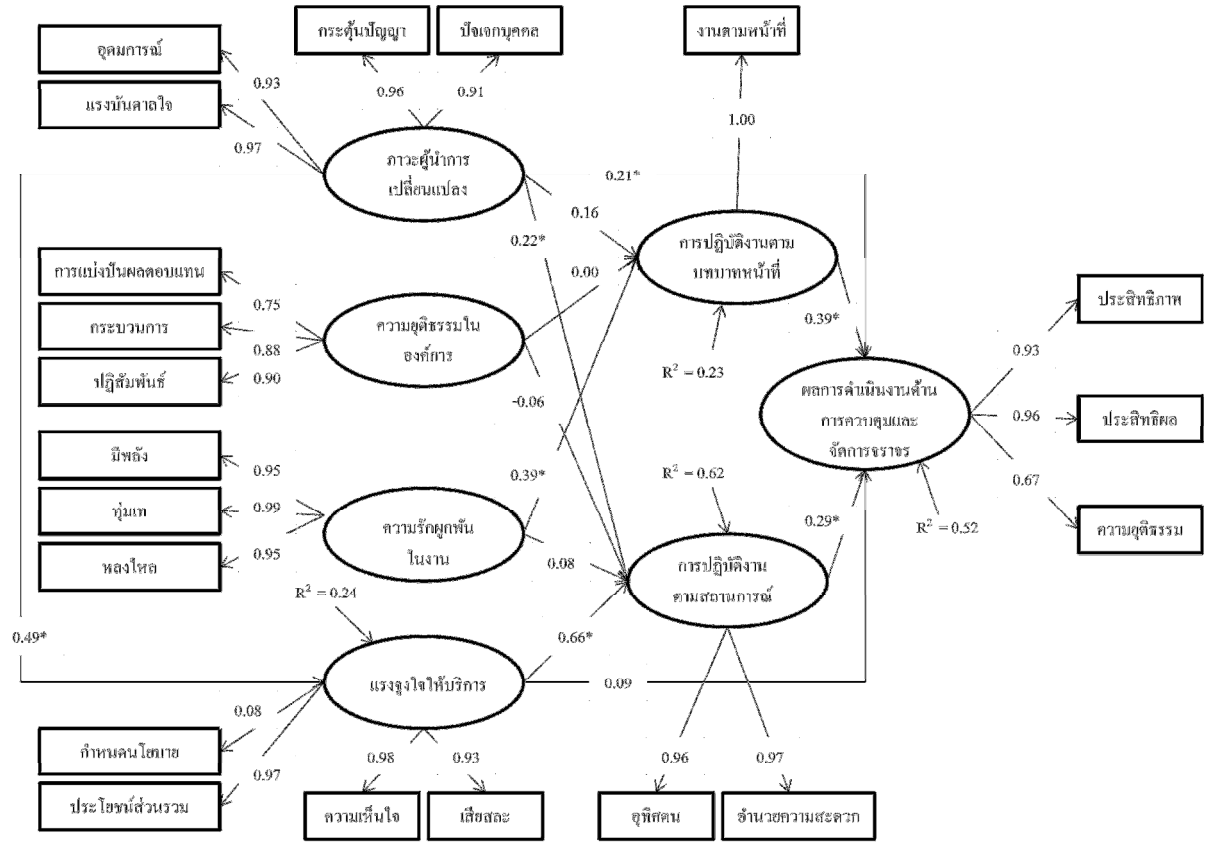
ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.39 นั้น พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านตัวแปรสำคัญ 2 ตัว คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อยเพราะไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ 1) ความยุติธรรมในองค์การซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชารับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การย่อมสามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร และ 2) แรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความเต็มใจในการที่จะทำสิ่งดีๆ ให้เกิดกับสังคมย่อมสามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมของการมีน้ำใจเต็มใจช่วยเหลือองค์การและเพื่อนร่วมงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

<u>งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา</u>

ในส่วนของผลการประมาณค่าแบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า χ^2(df = 152) 284.95 sig = 0.000, χ^2/df = 1.875, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.066 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.054 ถึง 0.078), SRMR = 0.11 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สัดส่วนไคสแควร์ต่อค่าองศาอิสระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน 3 และค่า SRMR จะมีค่าเกิน 0.10 แต่ค่าอื่นๆ ในภาพรวมไม่ว่าจะเป็น CFI และ NNFI อยู่ในเกณฑ์ระดับดี คือ มากกว่า 0.95 และค่า RMSEA อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ ไม่เกิน 0.08 โดยพบว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร้อยละ 52

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในแบบจำลองงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 23 และตาราง 16 ดังนี้



ภาพประกอบ 23 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

ตาราง 16 ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา (n = 200)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล											
	แรงจูงใจให้บริการ			ปฏิบัติงานตามหน้าที่			งานตามสถานการณ์			ผลการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ภาวะผู้นำ	0.49*	-	0.49*	0.16	-	0.16	0.22*	0.32*	0.54*	0.21*	0.26*	0.47*
ความยุติธรรม	-	-	-	0.00	-	0.00	-0.06	-	-0.06	-	-0.02	-0.02
ความรักผูกพัน	-	-	-	0.39*	-	0.39*	0.08	-	0.08	-	0.18*	0.18*
แรงจูงใจให้บริการ	-	-	-	-	-	-	0.66*	-	0.66*	0.09	0.19*	0.28*
ปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.39*	-	0.39*
งานตามสถานการณ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.29*	-	0.29*
R^2	0.24			0.23			0.62			0.52		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากภาพประกอบ 23 และตาราง 16 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทั้งสามปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.39 0.29 และ 0.21 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 2 และ 3 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับรองลงมาคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความรักผูกพันในงาน โดยพบว่าทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.47

และ 0.28 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 และ 12 ตามลำดับ และพบว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.18 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 9

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงและไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และความรักผูกพันในงาน โดยพบว่าอิทธิพลทางตรงจากแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรเท่ากับ 0.09 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 11 อีกทั้งพบว่า อิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 และ 6 ตามลำดับ ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมจากความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 และ 8 ตามลำดับ และอิทธิพลทางอ้อมจากความรักผูกพันในงานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 10

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ล้วนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร แสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าผลการดำเนินงานในงานด้านการจัดการจราจรจะสำเร็จหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตน ตลอดจนการมีพฤติกรรมความมีน้ำใจทั้งต่อองค์การและต่อเพื่อนร่วมงานเป็นสำคัญ

ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมสูงสุด โดยแบ่งเป็นทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมนั้น อิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.21 แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรว่าจะเป็นไปในทิศทางใด ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านตัวแปรสำคัญ 2 ตัว คือ การปฏิบัติงานตาม

สถานการณ์ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อย เพราะไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการช่วยเหลือกันซึ่งเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นพฤติกรรมของความเต็มใจในการที่จะทำสิ่งดีๆ ให้เกิดกับผู้อื่นย่อมส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมของการมีน้ำใจเต็มใจช่วยเหลือองค์การและเพื่อนร่วมงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาอีกปัจจัยหนึ่งและแตกต่างจากความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาคือ ความรักผูกพันในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าความรู้สึกรักผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมเฉพาะการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่งานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรเท่านั้น

ความเหมือนและความแตกต่างของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

จากแบบจำลองในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากล่าวได้ว่า สิ่งที่มีความเหมือนกันของแบบจำลองทั้งสอง คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรอย่างชัดเจน และพบว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าในงานด้านนี้พฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จของงาน และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะในลักษณะของการมีความเมตตากรุณา การให้ความเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละของข้าราชการตำรวจในงานด้านนี้ย่อมเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมการอุทิศตนให้กับองค์การและการให้ความสะดวกช่วยเหลือผู้อื่นอันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร หากแต่พบว่าในแบบจำลองทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มี

อิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความรักผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ อีกทั้งพบว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

สิ่งที่มีความแตกต่างกันในแบบจำลองทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร คือ ในแบบจำลองของผู้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แต่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางกลับกันพบว่าแบบจำลองของผู้บังคับบัญชา นั้น ความรักผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชา และพบว่าในแบบจำลองของผู้บังคับบัญชานั้น ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างจากแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงรายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ลักษณะความสัมพันธ์	งานการบริการ		งานอำนวยความยุติธรรม		งานรักษาความปลอดภัย		งานการจราจร	
	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา
- การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน (H1)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- การปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน (H2)	✓	✕	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน (H3)	✓	✓	✕	✓	✓	✓	✕	✓
- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (H4)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✕
- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (H5)	✕	✕	✓	✕	✕	✕	✕	✓
- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (H6)	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕

ตาราง 17 (ต่อ)

ลักษณะความสัมพันธ์	งานการบริการ		งานอำนวยความยุติธรรม		งานรักษาความปลอดภัย		งานการจราจร	
	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา
- ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (H7)	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕
- ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (H8)	✓	✕	✕	✕	✓	✕	✓	✕
- ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (H9)	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✓
- ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (H10)	✕	✓	✕	✓	✕	✓	✕	✕
- แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน (H11)	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕
- แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (H12)	✕	✕	✓	✓	✓	✓	✓	✓

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนนี้ ศึกษาผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจในงานหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร สาระสำคัญของงานวิจัยได้นำเสนอไว้ในบทนี้ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 กระบวนการวิจัยโดยสรุป ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การวิจัยสมมติฐานการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 สรุปผลการวิจัย ตอนที่ 3 อภิปรายผลการวิจัย และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการวิจัยโดยสรุป

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในงานหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

2. สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 2 การปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

สมมติฐานที่ 7 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 8 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

สมมติฐานที่ 9 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 10 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

สมมติฐานที่ 11 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 12 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร

ประชากร คือ สถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 ในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 1,319 สถานี

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มตัวอย่างในระดับองค์การและระดับบุคคล ดังนี้

3.2.1 กลุ่มตัวอย่างระดับองค์การ คือ สถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 จำนวน 200 สถานี การสุ่มตัวอย่างระดับองค์การนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เลือกสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 ให้ครบ 200 สถานี

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างระดับบุคคล คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

กลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลในแต่ละสถานีนั้นผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้บังคับบัญชาในงานหลักแต่ละด้าน ด้านละ 1 คน และเลือกข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้สารวัตรอำนวยการหรือผู้รับผิดชอบในแต่ละสถานีเป็นผู้ตัดสินใจเลือกผู้ใต้บังคับบัญชาในงานหลักแต่ละด้าน ด้านละ 1 คน โดยมีเกณฑ์คือต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านนั้นๆ มาแล้ว อย่างน้อย 1 ปี โดยแต่ละสถานีปฏิบัติงานหลัก 4 ด้าน ดังนั้นจะต้องเลือกข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละงานจากสถานีตำรวจ จำนวน 200 สถานี รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลทั้งสิ้น 1,600 คน

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแทนองค์การ และทำการยืนยันแบบจำลองของผู้บังคับบัญชาโดยใช้ผลแบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาในการพิจารณาประกอบ

3.3 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การจัดกระทำข้อมูล

1) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในเครื่องมือวัดแต่ละชุด และใช้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ โดยแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สำหรับวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยมีจำนวน 1,600 ชุด จากสถานีตำรวจ 200 สถานี

2) ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับเครื่องมือวัดแต่ละชุด โดยเฉพาะข้อคำถามเชิงลบซึ่งต้องทำการแปลงค่าคะแนน

3) ทำการตรวจสอบการกระจายของตัวแปรสังเกตว่ามีการกระจายเป็นโค้งปกติรายตัวแปรหรือไม่ หากมีการกระจายไม่เป็นโค้งปกติ ผู้วิจัยจะทำการแปลงข้อมูลให้มีการกระจายเป็นโค้งปกติโดยใช้โปรแกรม PRELIS ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้สถิติบรรยาย เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows โดยทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ของตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการแจกแจงของตัวแปร ตลอดจนทำการหาค่าความสัมพันธ์รายตัวแปร เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์เบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ใช้โปรแกรม LISREL 8.80 โดยทำการวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีทั้งสิ้น 8 แบบจำลองตามงานหลักทั้ง 4 ด้าน โดยในแต่ละแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปรแฝงทั้งสิ้น 7 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก 3 ตัวแปร และตัวแปรแฝงภายใน 4 ตัวแปร ผู้วิจัยแบ่งการประเมินแบบจำลองเป็น 2 ขั้นตอน คือ การประเมินแบบจำลองในภาพรวม และการประเมินค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองเพื่อตอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ในส่วนของการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยทำการสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลัก 4 ด้าน

เนื่องจากในงานวิจัยนี้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแทนองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาเป็นแบบจำลองหลัก และใช้แบบจำลองของผู้ใต้บังคับบัญชาในการยืนยันผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเป็นงานหลักแต่ละด้านดังนี้

งานด้านการบริการทั่วไป

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองของงานด้านการบริการทั่วไปโดยใช้แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาเป็นแบบจำลองหลักพบว่า ลักษณะความสัมพันธ์บางส่วนเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้กล่าวคือ ในงานด้านการบริการทั่วไปนั้น การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน อีกทั้งพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หากแต่ในงานด้านการบริการทั่วไปนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวได้ว่าในงานด้านการบริการทั่วไป อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองของงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาโดยใช้แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาเป็นแบบจำลองหลักพบว่า ลักษณะความสัมพันธ์บางส่วนเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้กล่าวคือ ในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญานั้น การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรง

ต่อผลการดำเนินงาน อีกทั้งพบว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ตลอดจนพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หากแต่ในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญานั้น ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน และมีความคิดเห็นว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวได้ว่าในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองของงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยใช้แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาเป็นแบบจำลองหลักพบว่า ลักษณะความสัมพันธ์บางส่วนเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้กล่าวคือ ในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้น การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน อีกทั้งพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ตามลำดับ อีกทั้งพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หากแต่ในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวได้ว่าในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงาน

ตามสถานการณ์ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองของงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยใช้แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาเป็นแบบจำลองหลักพบว่า ลักษณะความสัมพันธ์บางส่วนเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้กล่าวคือ ในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรนั้น การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน อีกทั้งพบว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตามลำดับ และพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หากแต่ในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และมองว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวได้ว่าในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

อภิปรายผลการวิจัย

เนื่องจากงานหลักทั้ง 4 ด้านมีกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เหมือนกัน ดังนั้นในการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงทำการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูลในประเด็นเดียวกัน และเนื่องจากงานของข้าราชการตำรวจมีลักษณะเฉพาะที่มีบริบทแตกต่างจากงานอื่นทั่วไป ประกอบกับข้อจำกัดของผู้วิจัยเองซึ่งมิได้เป็นข้าราชการตำรวจ ดังนั้นเพื่อให้การอภิปรายผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากับข้าราชการตำรวจซึ่ง

ปฏิบัติงานแต่ละด้านในโรงพักเพื่อประชาชนมาเป็นระยะเวลาระหว่าง 5-23 ปี โดยผู้ให้ข้อมูลขอสงวนสิทธิ์ในการระบุชื่อ ชั้นยศ และพื้นที่การปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสนทนานี้ผู้วิจัยใช้การติดต่อสื่อสารส่วนบุคคล (Personal communication) เมื่อวันที่ 30 เม.ย. 2556 เวลา 09.30-11.30 น. วันที่ 2 พ.ค. 2556 เวลา 09.30-11.30 น. โดยมีรายละเอียดของการอภิปรายผลดังนี้

การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคลพบว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยพบว่าการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานโดยมีขนาดอิทธิพลคะแนนมาตรฐานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่นที่ใช้ในการอธิบายผลการดำเนินงานพบว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญที่สุด โดยเฉพาะในงานด้านการบริการทั่วไป และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ในส่วนของงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้นพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีขนาดอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อผลการดำเนินงานเฉพาะในแบบจำลองของผู้บังคับบัญชา ส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชานั้นมีขนาดอิทธิพลที่ไม่สูงมากนัก เพราะผลการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนการรวมกันของคุณค่าของพฤติกรรมบุคลากรทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์การ (Borman & Motowidlo, 1993) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่นับเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งมีส่วนโดยตรงในการสนับสนุนกระบวนการหลักขององค์การ(Van Scotter, 2000) สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่าการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและส่งผลต่อประสิทธิผลและผลการดำเนินงานขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1997; Miron et al., 2004; Podsakoff et al., 1997) ประกอบกับจากการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยกล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของงาน โดยผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนต่างปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพราะงานด้านนี้มีภาระงานมากเมื่อเปรียบเทียบกับกำลังของบุคลากรและพื้นที่ที่ต้องดูแล (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 30 เม.ย. 2556) จึงส่งผลให้พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

การปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคลพบว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานในงานหลัก 3 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยพบว่าการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงาน แต่มีความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแสดงถึงการอุทิศตนให้กับงานหรือการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานโดยมีขนาดอิทธิพลคะแนนมาตรฐานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่นที่ใช้ในการอธิบายผลการดำเนินงานพบว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญรองจากการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยเฉพาะในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และด้านการควบคุมและจัดการจราจร เพราะผลการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่ส่งผลทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อมเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์การ (Campbell, 1990) โดยการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นความพยายามของบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานหลัก แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญเพราะช่วยในการปรับเปลี่ยนองค์การและช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้ดีขึ้น (Werner, 2000) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ คิม (Kim, 2005) ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานของรัฐจำนวน 1,392 คน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้นพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.198) ประกอบกับข้อมูลจากการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญากล่าวว่า ในงานด้านนี้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงหรือเกิดคดีสำคัญผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนก็จะระดมกำลังมาช่วยกันปฏิบัติงานให้ลุล่วง (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 2 พ.ค. 2556) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ประกอบกับจากการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยกล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของงาน โดยผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนต่างให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะงานด้านนี้มีภาระงานมากเมื่อเปรียบเทียบกับกำลังของบุคลากรและพื้นที่ที่ต้องดูแล (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 30 เม.ย. 2556) จึงส่งผลให้พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าในงานด้านการบริการทั่วไปนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชากลับมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน เพราะผลจากการวิจัยของ คิม (Kim, 2005) แสดงให้เห็นถึงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานซึ่งมีขนาดอิทธิพลไม่สูงมากนัก (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.198) ประกอบกับบริบทของงานด้านการบริการทั่วไปเป็นงานซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องของเอกสารและการให้บริการ ซึ่งเป็นงานที่แต่ละบุคคลเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ล้วนสามารถทำได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องเกี่ยวข้องกันมากนัก จึงส่งผลให้พฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาในการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานมีน้ำหนักไม่มากพอที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่มพบว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานในงานหลัก 2 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นผู้นำที่ทำการเปลี่ยนแปลงมุมมอง และกระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานโดยมีขนาดอิทธิพลคะแนนมาตรฐานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่นที่ใช้ในการอธิบายผลการดำเนินงานพบว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในระดับสูงใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าในสถานีตำรวจซึ่งเป็นการบริหารในระบบราชการก็ยังต้องการผู้นำที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (สุพิศาล ภักดีนฤนาถ และคณะ, 2556) โดยพฤติกรรมของผู้นำจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ จนเกิดเป็นพันธะสัญญาร่วมกันในการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมในงานที่มีประสิทธิผล (Blau, 1964) สิ่งเหล่านี้เองที่แสดงให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จั๊ด และปิโคโล ซึ่งทำการวิเคราะห์อภิมานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (ค่าเฉลี่ยสหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง = .26) (Judge & Piccolo, 2004) ประกอบกับข้อมูลจากการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการบริการทั่วไปกล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องคอยกระตุ้น สอนงาน เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 2 พ.ค. 2556) และ

การสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่กล่าวว่า พฤติกรรมและแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 30 เม.ย. 2556) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานโดยตรง

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรนั้น ผู้บังคับบัญชากลับมีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา โดยข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ค่อนข้างอธิบายผลได้ยาก เนื่องจากในความเป็นจริงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาเป็นงานที่น่าจะได้รับอิทธิพลทางตรงจากพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในการสืบสวนสอบสวนค้นหาข้อเท็จจริง ดังนั้นจึงเป็นส่วนที่สมควรมีการศึกษาต่อไปเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง แต่หากให้อธิบายเหตุผลของข้อค้นพบนี้อาจอธิบายได้ในเบื้องต้นจากสภาพการปฏิบัติงานจริงของตำรวจซึ่งวัดผลการปฏิบัติงานจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการรวบรวมเอกสารคู่มือต่างๆ การนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ การจัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอในการรับแจ้งความ การกวดขันพนักงานสอบสวนในการให้บริการคืนหลักทรัพย์ประกันตัว และการคืนของกลาง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554) ซึ่งอาจไม่สามารถวัดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนได้มากนัก แม้ว่าข้อคำถามในแบบสอบถามของงานวิจัยนี้จะถูกออกแบบมาเพื่อใช้วัดลักษณะเฉพาะของงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา โดยการดัดแปลงมาจากแบบวัดของ คิม (Kim, 2005) กับการวัดผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแล้วก็ตาม แต่มีความเป็นไปได้ว่าข้อคำถามเหล่านั้นยังไม่สามารถสะท้อนพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาได้ จึงส่งผลให้ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามการทบทวนวรรณกรรม ในส่วนของงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรก็เช่นกันที่ผลจากการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา โดยจากการสนทนากับข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรทำให้ทราบว่างานด้านนี้เป็นงานที่มีแนวทางการปฏิบัติและหน้าที่ที่ชัดเจน ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้นำซึ่งเน้นการกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มองปัญหาจากมุมมองใหม่ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ จึงทำให้ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานไม่มากนัก และส่งผลให้ผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมของตนเองไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 30 เม.ย. 2556)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่มพบว่า มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในงานหลัก 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมไม่สูงมากนัก แต่มีขนาดอิทธิพลรวมสูงสุดในงานทั้ง 3 ด้าน จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงกว่าความพยายามที่คาดหวังไว้ ทำการพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงขึ้นด้วยการให้เกิดความตระหนักถึงผลประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนทำการกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำการพัฒนาผลลัพธ์ของงานให้ดีขึ้น และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ ด้วยการที่ผู้นำแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและตั้งใจแน่วแน่ว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทายและเป็นโอกาสดีในการที่จะแก้ปัญหาร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา (Bass, 1985; Bass & Avolio, 1993) สิ่งเหล่านี้เองที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมของการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความทุ่มเท ทำให้งานเสร็จสมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือผู้นำที่พยายามกระตุ้นผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Burns, 1978; Robbins & Judge, 2010) และผลการวิเคราะห์อภิมานที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ค่าเฉลี่ยสหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง = .21) (Wang et al., 2011) และคำกล่าวที่ว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1997) ประกอบกับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการบริการทั่วไปกล่าวว่า แนวคิดของผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะเป็นไปในทิศทางใด (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 30 เม.ย. 2556) และคำกล่าวของข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญากล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องมีความรู้ มีคุณธรรมและประพฤติในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีและกระตุ้นลูกน้องให้ปฏิบัติตามได้ (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 2 พ.ค. 2556) จึง

ส่งผลให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชากลับมีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะของผู้นำที่เน้นการกระตุ้นผู้ตามให้มีมุมมองใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา ในขณะที่งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรเป็นงานที่มีแนวทางปฏิบัติและหน้าที่ที่ชัดเจนว่าต้องทำสิ่งใดบ้าง (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 30 เม.ย. 2556) จึงส่งผลให้ในความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมปฏิบัติงานในภาระหน้าที่งานอันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรได้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่มพบว่า ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ในงานหลักทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพนักงาน (Christian et al., 2011; Wang et al., 2011) และผลการวิจัยที่พบว่า การปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Kim, 2005) โดยข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายได้จากสาเหตุหลักของการเกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่ส่วนใหญ่มักเกิดจากสภาพแวดล้อมร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งไม่ได้เกิดจากการชี้นำหรือการให้รางวัล (Organ, 1988) จึงส่งผลให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานในงานหลักทั้ง 2 ด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าผู้บังคับบัญชาในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เพราะภาระงานด้านการอำนวยความยุติธรรมในองค์การนั้นมีภาระงานที่มากขึ้น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ, 2553) ประกอบกับพฤติกรรมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และทำการพัฒนาผลลัพธ์ของงานให้ดีขึ้นด้วยการสร้างความเป็นทีม เพื่อให้

ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความภาคภูมิใจในการทำงานร่วมกัน (Bass, 1985; Bass & Avolio, 1993) จึงส่งผลให้ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานสำเร็จ สอดคล้องกับการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาที่กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องมีความรู้ มีคุณธรรม และประพฤติในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีและกระตุ้นลูกน้องให้ปฏิบัติตามได้ และการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรกล่าวว่า แนวคิดและพฤติกรรมการแสดงออกของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะเป็นไปในทิศทางใด (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 2 พ.ค. 2556)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่มพบว่า ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ซึ่งข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่กระตุ้นพนักงานให้เกิดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ อันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ (Kim, 2005; Moynihan et al., 2009; Park & Rainey, 2008; Wang et al., 2011) เพราะสาเหตุหลักของการเกิดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นพลังผลักดันสิ่งดีๆ ให้เกิดประโยชน์กับส่วนรวมนั้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ผลักดันบุคคลในการให้บริการแก่สาธารณะด้วยความเต็มใจเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม อันเกิดจาก 1) ความพึงพอใจสูงสุดของแต่ละบุคคล 2) ความเชื่อของบุคคล และ 3) แรงจูงใจด้านอารมณ์ของบุคคลเอง (Perry & Wise, 1990) ดังนั้นแม้ผู้นำจะประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างความมั่นใจ และกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ใช้ความพยายามในการพัฒนาผลลัพธ์ของงาน ก็ไม่สามารถที่จะใช้ลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ไปจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำประโยชน์เพื่อสังคมหรือส่วนรวมได้ จึงส่งผลให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ความยุติธรรมในองค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับองค์การพบว่า ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร หากแต่ในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาในงานหลักทั้ง 4 ด้านมองว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพราะผู้บังคับบัญชาที่รับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ ย่อมสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Cropanzano, Prehar, & Chen, 2002) สอดคล้องกับผลการวิจัยซึ่งศึกษากับพนักงานทั้งในภาครัฐและเอกชนพบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ (Devonish & Greenidge, 2010) และคำกล่าวที่ว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนและส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1997) ประกอบกับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชากล่าวว่า การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การด้วยความตระหนักว่ากระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การล้วนเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ตามระเบียบราชการ ย่อมส่งผลให้ผู้บังคับบัญชานำแนวคิดเหล่านี้ไปใช้ในการกระตุ้นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 30 เม.ย. 2556) จึงส่งผลให้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชากลับมีความคิดเห็นแตกต่างกันโดยมีความคิดเห็นว่าความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร เพราะในงานตำรวจนั้นการยึดถือลำดับชั้นยศนับเป็นสิ่งสำคัญ (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ กระทรวงยุติธรรม, 2550 ค) จึงอาจส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผลจากการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีน้ำหนักไม่มากพอในการที่จะกระตุ้นบุคคลให้ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ความยุติธรรมในองค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับองค์การพบว่า ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เฉพาะในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา เพราะในปัจจุบันนี้งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือประชาชนมีภาระงานที่มากขึ้น อันเนื่องจากปัญหาอาชญากรรมและการกระทำผิดในรูปแบบต่างๆ มีจำนวนและทวีความรุนแรงสูงขึ้น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ, 2553) ประกอบกับมีข้อเสนอแนะให้มีการพิจารณากำหนดค่าตอบแทนของบุคลากรในงานด้านการสอบสวนให้มีความใกล้เคียงกับบุคลากรอื่นในกระบวนการยุติธรรม (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ กระทรวงยุติธรรม, 2550 ข) สอดคล้องข้อมูลที่ได้จากการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาที่กล่าวว่า บุคลากรในงานด้านนี้นับเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรมในเบื้องต้นซึ่งต้องใช้ความรู้ในการสอบสวนค้นหาข้อเท็จจริง ทำสำนวนเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคดีต่างๆ ที่ขึ้นสู่ศาล และแม้เมื่อเกษียณอายุราชการไปแล้วก็ยังต้องไปให้ปากคำต่อศาล แต่ค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นเทียบไม่ได้เลยกับบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมอื่น (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 2 พ.ค. 2556) สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรในงานด้านนี้รับรู้ถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ น้อยมาก อันส่งผลต่อการขาดพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า หากบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมในองค์การย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานที่ลดลงอันจะส่งผลต่อความล้มเหลวของหน่วยงาน (Greenberg & Baron, 2003) ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นพบว่า มีเพียงมิติของความยุติธรรมด้านกระบวนการเท่านั้นที่มีอิทธิพลทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Nasurdin & Khuan, 2007) ในขณะที่งานวิจัยนี้ทำการวัดความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 มิติ คือ 1) ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และ 3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ในงานวิจัยนี้ ความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

เช่นเดียวกับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานหลัก 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจรต่างมี

ความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่าความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เพราะแนวคิดของความยุติธรรมทั้งในด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านกระบวนการซึ่งเน้นถึงระดับที่บุคคลได้รับการดูแลด้วยความสุภาพ การให้เกียรติ และการได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Bies & Moag, 1986) และการให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น อาจไม่สอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ให้ความสำคัญกับการยึดถือลำดับชั้นยศ (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ กระทรวงยุติธรรม, 2550 ค) โดยบุคคลจะรับรู้ว่ากระบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นหรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจขององค์การ (Folger & Greenberg, 1985) แต่หากบุคคลไม่รับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นลดพฤติกรรมการทำงานหรือคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลง (Adams, 1966) อันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ลดลง

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าผู้บังคับบัญชาในงานหลัก 3 ด้านคือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจรต่างมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เพราะผู้บังคับบัญชาที่รับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การย่อมปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้เกียรติและให้การยอมรับ สิ่งนี้เองที่สามารถส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Masterson, Lewis, Goldman, & Taylor, 2000)

ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ความรักผูกพันในงานซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคลพบว่า ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับกับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาที่พบว่า ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = .36) (Christian et al., 2011) ในขณะที่งานวิจัยนี้แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาในงานทั้ง 4 ด้าน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของความรักผูกพันในงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีขนาด

ที่ต่ำมาก ซึ่งการที่ผู้บังคับบัญชามองว่าความรักผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอาจสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของความรักผูกพันในงานตามผลการศึกษาจากพนักงานทั่วโลกซึ่งพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมที่จะรักและผูกพันในงาน แต่ผู้บริหารหรือองค์การเองกลับละเลยไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ จึงทำให้พนักงานลดระดับความรักผูกพันของตนเองไปเรื่อยๆ เมื่อระยะเวลาการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น (Gebauer, Lowman, & Gordon, 2008) สอดคล้องกับข้อมูลจากการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชากล่าวว่า ความรักผูกพันในงานของตนเองนั้นลดลงไปมากตามอายุราชการ เพราะระบบงานที่มีปัญหา (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 2 พ.ค. 2556) ผลจากการวิจัยและข้อมูลจากการสนทนาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของผู้บังคับบัญชาที่มีความรักผูกพันในงานลดลงซึ่งส่งผลกระทบกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่งาน เนื่องจากบุคคลที่มีความรักผูกพันในงานย่อมแสดงออกถึงการให้ความสำคัญกับภาระงานในหน้าที่ของตน (Christian et al., 2011)

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าในความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ต่างมองว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพราะผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการอย่างแท้จริง ดังนั้นลักษณะงานที่มีความน่าสนใจและมีความท้าทาย (Greenberg & Baron, 2003) จึงสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท กระตือรือร้นในภาระหน้าที่งานอันนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ความรักผูกพันในงานซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคลพบว่า ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาในงานหลักทั้ง 4 ด้าน โดยในงานวิจัยนี้แบบจำลองของผู้บังคับบัญชาในงานทั้ง 4 ด้าน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของความรักผูกพันในงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์มีขนาดที่ต่ำมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับกับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา เพราะงานวิจัยซึ่งทำการทดสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างความรักผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงานนั้น การวัดความรักผูกพันในงานมักทำการวัดกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ (Bakker & Demerouti, 2008; Halbesleben & Wheeler, 2008; Rich et al., 2010) ในขณะที่งานวิจัยนี้ทำการวัดความรักผูกพันในงานของผู้บังคับบัญชา จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ความรักผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แตกต่างกับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา

หากแต่ในความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานหลัก 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ต่างมองว่าความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เพราะเมื่อบุคคลทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตน ย่อมทำให้เกิดพฤติกรรมของการอำนวยความสะดวก พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือองค์การและบุคคลอื่น (Borman & Motowidlo, 1993) โดยความรักผูกพันนับเป็นดัชนีที่ดีในการใช้วัดความเต็มใจของบุคคลในการแสดงออกถึงความพยายามในการช่วยเหลือผู้อื่น (Christian et al., 2011) แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรนั้น ความรักผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เพราะบริบทของงานด้านนี้เป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในด้านการจราจร ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบปรับหรือการจัดการจราจร (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ, 2553) ซึ่งมีขอบเขตการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีความท้าทายไม่มากนัก ส่งผลให้บุคคลขาดความกระตือรือร้นและขาดความสนุกในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ความรู้สึกรักผูกพันในงานมีน้ำหนักไม่มากพอในการที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมของการอุทิศตนให้กับงาน และการอำนวยความสะดวกให้กับเพื่อนร่วมงาน

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคลพบว่า ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานในงานหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร ซึ่งข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาซึ่งทำการศึกษากับพนักงานภาครัฐพบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = 0.071 และ 0.073 (Brewer & Selden, 2000; Kim, 2005) แม้ว่าในงานวิจัยนี้ค่า

สัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานมีขนาดที่มากกว่างานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม แต่มีน้ำหนักไม่มากพอในการที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานในงานหลักทั้ง 4 ด้าน เพราะเมื่อพิจารณาในประเด็นของข้อคำถามแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะพบว่า ในงานของ บริวเวอร์ และเซลเดน (Brewer & Selden, 2000) และงานของ คิม (Kim, 2005) ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในหน่วยงานภาครัฐนั้น ข้อคำถามของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่ใช้ในการวัดมีเพียง 5 ข้อคำถาม โดยไม่มีคำถามในมิติของการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย ในขณะที่งานวิจัยนี้ทำการวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะโดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องของการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกับลักษณะงานของข้าราชการตำรวจที่ประจำสถานี สอดคล้องกับข้อมูลจากการสนทนากับข้าราชการตำรวจนายหนึ่งที่กล่าวว่า เรื่องนโยบายเป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจในระดับสถานีตำรวจภูธรไม่มีโอกาสได้เข้าไปเกี่ยวข้อง (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 2 พ.ค. 2556) จึงอาจเป็นไปได้ที่ในงานวิจัยนี้จะไม่พบอิทธิพลของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการดำเนินงานในงานหลักทั้ง 4 ด้าน

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคลพบว่า มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ในงานหลัก 3 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยพบว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมต่ำที่สุดในตัวแปรทั้งหมดที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน แต่ก็นับว่ายังมีความสำคัญเพราะบุคลากรในภาครัฐเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้สึกของการช่วยเหลือสังคมและผู้อื่น (Crewson, 1997) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะที่มีความเต็มใจช่วยเหลือด้วยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของชุมชน อันเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่นำไปสู่ประโยชน์ขององค์การ (Kim & Vandenabeele, 2010; Rainey & Steinbauer, 1999) โดยพฤติกรรมดังกล่าวจัดเป็นพฤติกรรมเสริมสร้างสังคม (Pro-social behavior) (Kim, 2006) ที่มีแนวคิดเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Brief & Motowidlo, 1986) ประกอบกับบริบทของงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรล้วนเป็นงานซึ่งเกี่ยวข้องกับสังคมส่วนรวมทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการสืบสวนสอบสวน การพิสูจน์พยานหลักฐาน และการ

ให้บริการแก่ประชาชนเพื่ออำนวยความยุติธรรม (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554) ซึ่งเป็นงานที่ต้องกระทำสิ่งดีๆ ให้เกิดกับผู้อื่นทั้งโดยการอุทิศเวลาและความพยายามในการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงและนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ, 2553) รวมถึงการป้องกันปราบปราม การจับกุมผู้กระทำความผิด และปัญหายาเสพติด (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554) และงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้านการจราจรเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งมีภาระงานมากเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดของพื้นที่ที่ต้องดูแล ทำให้ทุกคนต้องช่วยกันปฏิบัติงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของการช่วยเหลือกัน (ข้อมูลจากการสนทนา วันที่ 30 เม.ย. 2556) จึงส่งผลให้บุคคลที่มีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะเต็มใจทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม แสดงพฤติกรรมของการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอันส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงาน

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่างานด้านการบริการทั่วไปนั้น แรงจูงใจให้บริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา โดยอาจอธิบายข้อค้นพบในครั้งนี้ได้ว่าเนื่องจากบริบทของงานด้านการบริการทั่วไปเป็นงานซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องของการให้บริการและการจัดการเอกสารเป็นส่วนใหญ่ ตลอดจนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานในองค์การและประชาชนผู้มาใช้บริการซึ่งมีจำนวนไม่มากนักแตกต่างจากงานด้านอื่นๆ ประกอบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์นั้นมักเกิดจากสภาพแวดล้อมร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานเองซึ่งไม่ได้เกิดจากการชี้นำ (Organ, 1988) ดังนั้นแรงจูงใจในการกระทำสิ่งดีๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมจึงอาจมีน้ำหนักไม่มากพอในการที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมของการอุทิศตนให้กับองค์การ และการช่วยเหลือผู้อื่น

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักแต่ละด้าน โดยใช้แนวคิดพฤติกรรมองค์การเป็นกรอบการวิจัย จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัยดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะทางทฤษฎี ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

ข้อเสนอแนะทางทฤษฎี

1. ผลจากการวิจัยเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการยืนยันถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การ กล่าวได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ได้มีความเหมาะสมเฉพาะกับองค์การสมัยใหม่หรือภาคเอกชนเท่านั้น แต่ภาวะผู้นำลักษณะนี้นับว่ามีความสำคัญต่อการบริหารในระบบราชการ แสดงให้เห็นว่าผู้นำที่มีลักษณะของการกระตุ้นจูงใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การนี้มีความเป็นสากลสามารถใช้ได้กับบริบททั้งภาครัฐและภาคเอกชน

2. ผลจากการวิจัยเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการยืนยันถึงความสำคัญของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ซึ่งแม้ไม่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การ แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะก็ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การ โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจในการเต็มใจช่วยเหลือเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมและมีเป้าหมายในการทำสิ่งดีๆ เพื่อผู้อื่นนั้นย่อมเป็นผู้ที่มีการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจให้บริการสาธารณะจึงควรนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการศึกษากับบริบทอื่นต่อไป

3. ผลการวิจัยนี้พบประเด็นที่น่าสนใจคือในความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชานั้นพฤติกรรมระดับองค์การในส่วนของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจเพราะแนวคิดพฤติกรรมองค์การกล่าวว่าพฤติกรรมระดับองค์การย่อมส่งผลกลับไปยังพฤติกรรมในระดับบุคคลทำให้บุคคลรับรู้ถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์การ เกิดความพึงพอใจและเกิดเป็นแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผ่านพฤติกรรมในระดับบุคคล โดยทำการศึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชาอาจช่วยให้เข้าใจและสามารถอธิบายการเกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้ชัดเจนขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะทั้งในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติดังนี้

<u>ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย</u>

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่จะดำรงตำแหน่งในระดับสูงโดยการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในเรื่องของการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี การกระตุ้นระดับความ

พยายามของผู้ตามให้แสดงออกมาเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานและการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ของผู้ตาม (Bass, 1999) โดยการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างความไว้วางใจ สนับสนุนสร้างกำลังใจ และกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ตระหนักถึงความสำคัญขององค์การ ย่อมส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ (Kahn, 1990)

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเมื่อข้าราชการตำรวจมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ความรักผูกพันในงานกลับไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีตำแหน่งในระดับที่ต่ำกว่า ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรสร้างระบบการกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจเกิดความรักผูกพันในงาน ตลอดจนสร้างความรู้สึกสนใจหรือความท้าทายในเกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชา หรือการให้ผู้บังคับบัญชาเข้าไปมีส่วนร่วมปฏิบัติภารกิจต่างๆ ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาไม่รู้สึกถึงความซ้ำซากจำเจในการทำงาน หากแต่ต้องตื่นตัวและพร้อมเสมอกับงานที่ต้องเผชิญเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน ทั้งนี้เพราะความรักผูกพันในงานจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากลักษณะของงานนั้นๆ และสภาพแวดล้อมในองค์การเป็นสำคัญ (Macey & Schneider, 2008) และเมื่อบุคคลเกิดความรักผูกพันแล้ว เขาก็จะใช้พลังที่มีในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่งานอย่างกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน จนนำไปสู่พฤติกรรมของการอุทิศตนให้กับองค์การและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Borman & Motowidlo, 1993)

<u>ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ</u>

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรแสดงบทบาทพฤติกรรมความเป็นผู้นำที่เหมาะสมทั้งในด้านการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี การกระตุ้นสร้างความท้าทายให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยแรงจูงใจภายใน การสนับสนุนให้กำลังใจ การกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาในองค์การ ตลอดจนให้ความเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้และส่งเสริมความสามารถของแต่ละบุคคลตามความถนัด โดยผู้บังคับบัญชาควร 1) ทำการถ่ายทอดวิสัยทัศน์จากส่วนกลางให้กลายเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ทำการเชื่อมต่อกลยุทธ์และวิสัยทัศน์เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 3) แสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นถึงความมั่นใจในวิสัยทัศน์ของตน 4) แสดงออกถึงความมั่นใจในศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาในการที่จะนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และ 5) ต้องกระทำตนเป็นแบบอย่างมากกว่าการพูดเพียงอย่างเดียว (Greenberg & Baron, 2003)

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ โดยเฉพาะประเด็นของความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ให้มีรูปแบบของกระบวนการพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่ปราศจากการใช้อคติ และมีการมอบอำนาจ (Empowerment) เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองอันจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Vecchio, 1995) เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์การ แต่หากบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น จนอาจนำไปสู่การลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลงอันจะเกิดผลกระทบกับประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การได้โดย 1) ผู้บังคับบัญชาควรเข้าไปมีส่วนในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ถึงความยุติธรรมในด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ 2) การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการ และ 3) หลีกเลี่ยงการจ่ายผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสม ซึ่งผลตอบแทนในที่นี้มิได้หมายถึงเรื่องของเงินเดือนเท่านั้นหากแต่ยังรวมถึงเรื่องของผลประโยชน์ตอบแทนและการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น เป็นต้น (Greenberg & Baron, 2003)

3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในงานด้านการบริการทั่วไปซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนนั้น แรงจูงใจให้บริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ดังนั้นทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านนี้จึงควรตระหนักและสร้างแรงจูงใจเพื่อผลักดันให้ตนเองเกิดความเต็มใจในการให้บริการแก่สาธารณะ เพราะบุคคลที่มุ่งเน้นในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและส่วนรวมโดยมีเป้าหมายในการทำสิ่งดีๆ เพื่อผู้อื่นนั้นย่อมนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ การส่งเสริมกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะสามารถกระทำได้โดย 1) เปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในเรื่องสำคัญขององค์การหรือหน่วยงาน และ 2) ใช้สิ่งจูงใจภายในในการส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เช่น สร้างทัศนคติที่ดีในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมหรือแสดงความชื่นชมกับบุคคลที่มีพฤติกรรมของความเมตตากรุณาพร้อมให้การช่วยเหลือผู้อื่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับอิทธิพลทางตรงของแต่ละตัวแปรแล้วจึงนำมาเชื่อมต่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย จึงทำให้ผลวิจัยที่ได้อาจไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมา โดยเฉพาะเมื่อนำมาใช้ศึกษาในบริบทที่แตกต่างไปจากการศึกษาอื่นที่มักเน้นการศึกษาในประเทศตะวันตกที่มีลักษณะวัฒนธรรมแตกต่างกันไป ดังนั้นการวิจัยที่ต้องการศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนตามกรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้ จึงควรทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับอิทธิพลส่งผ่านเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การที่แสดงให้เห็นถึงมุมมองที่แตกต่างกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เพื่อให้การวิจัยในอนาคตเกี่ยวกับอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การมีความน่าเชื่อถือ จึงควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะการพิจารณาถึงความยุติธรรมล้วนเป็นสิ่งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและผู้บังคับบัญชาที่กระทำกับผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งสิ้น

3. จากผลการวิจัยครั้งนี้แม้จะไม่พบความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างแรงจูงใจให้บริการสาธารณะกับผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน แต่แรงจูงใจให้บริการสาธารณะก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษากับหน่วยงานในภาครัฐ หากแต่การศึกษาเรื่องแรงจูงใจให้บริการสาธารณะโดยทำการศึกษาทั้ง 4 มิติ ซึ่งประกอบด้วย 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง ตามแบบวัดดั้งเดิมของ เพอร์รี่ (Perry, 1996) นั้นอาจไม่เหมาะสมกับบริบทของงานบางประเภทในประเทศไทย โดยเฉพาะมิติเกี่ยวกับแรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ เพราะข้อคำถามในมิตินี้เป็นการวัดเกี่ยวการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องของนโยบายสาธารณะ ซึ่งในบางองค์การนั้นบุคลากรในระดับปฏิบัติแทบจะไม่มีโอกาสได้เกี่ยวข้องเลย

4. ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการสร้างแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะด้วยวิธีการแปลจากข้อคำถามดั้งเดิม ซึ่งบางข้อคำถามอาจไม่เหมาะสมกับบริบทวัฒนธรรมในประเทศไทย และบริบทของงานตำรวจ อีกทั้งมีข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงลบซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการวัด ดังนั้นผู้ที่จะนำแบบวัดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะไปใช้จึงควรพิจารณาข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทวัฒนธรรมในประเทศไทย ตลอดจนควรปรับปรุงข้อคำถามที่มีข้อความเชิงลบให้เป็นข้อความที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้แบบวัดนี้สามารถวัดความคิดเห็นได้อย่างแท้จริง

5. แบบวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการดัดแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะเจาะจง ดังนั้นแบบวัดนี้จึงสามารถนำไปใช้ในการศึกษาผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนได้ หากแต่ต้องคำนึงด้วยว่าแบบวัดซึ่งได้มาจากการดัดแปลงนี้มีค่าความเชื่อมั่นในบางมิติอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สูงมากนัก นอกจากนั้นงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาถึงพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การในลักษณะที่ไม่เฉพาะเจาะจง ว่ามีลักษณะความสัมพันธ์เป็นไปตามการทบทวนวรรณกรรมหรือไม่ หรือแตกต่างกับงานวิจัยนี้อย่างไร

การศึกษาครั้งนี้พบว่า พฤติกรรมทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การล้วนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานหลักทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านการบริการทั่วไป 2) งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา 3) งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4) งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร แม้ว่าผลการศึกษาบางส่วนอาจไม่เป็นไปตามผลการทบทวนวรรณกรรมและสมมติฐานที่กำหนด แต่การศึกษานี้ก็สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ได้ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ เพราะการศึกษานี้เป็นหนึ่งในการศึกษาจำนวนไม่มากนักเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุต่อผลการดำเนินงานในองค์การภาครัฐโดยเฉพาะสถานีตำรวจในประเทศไทย และผลการวิจัยที่ค้นพบก็สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานภายในองค์การได้จริง เพราะทุกตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ล้วนเป็นตัวแปรที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์การทั้งสิ้น ซึ่งเป็นการเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารภายในองค์การว่าเป็นส่วนสำคัญในการมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การนั่นเอง

บรรณานุกรม

คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ กระทรวงยุติธรรม. (2550 ก). *ข้อเสนอเบื้องต้นในการพัฒนาระบบงานตำรวจ*. นนทบุรี: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

_____. (2550 ข). *ปฏิรูปตำรวจ โปรดฟังอีกครั้งหนึ่ง เจาะลึกข้อเท็จจริงการปรับโครงสร้างตำรวจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

_____. (2550 ค). *รายงานการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน... เปิดเวทีปรับโครงสร้างตำรวจเพื่อประชาชน*. นนทบุรี: พุทธศาสนาแห่งชาติ

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ. (2553). *ความเป็นไปได้ในการโอนภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ.

นภดล กรรณิกา. (2553). สัมมนาวิชาการเรื่อง ตำรวจกับความคาดหวังของสังคมไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. ใน กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ (บรรณาธิการ). *ผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน* (หน้า 19-32). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ.

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. (2538). *การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด*. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2546). *การบริหารงานตำรวจ ฉบับปรับปรุงใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล. (2547). *ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สฎายุ ธีระวนิชตระกูล. (2549). *แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2554). *คู่มือการปฏิบัติโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2554, จาก http://www.royalthaipolice.go.th

สุทิติ ขัตติยะ และวิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. (2553). *แบบแผนการวิจัยและสถิติ*. กรุงเทพฯ: เปเปอร์เฮาส์.

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพิศาล ภักดีนฤนาถ และคณะ. (2556). *แนวทางการปฏิบัติงานตามหลักการและทฤษฎีตำรวจสมัยใหม่*. นนทบุรี: กรีนแอปเปิ้ล กราฟฟิคปริ้นติ้ง.

Adams, J. S. (1966). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology, 2*, 267-299.

Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001). Public service motivation and job performance: Evidence from the federal sector. *American Review of Public Administration, 31*(4), 363-380.

Andrews, R., Boyne, G. A., & Walker, R. M. (2010). Subjective and objective measures of organizational performance: An empirical exploration. In G. A. Boyne, K. J. Meier, L. J. O'Toole Jr., & R. M. Walker (Eds.), *Public service performance: Perspective on measurement and management* (pp. 14-34). New York, NY: Cambridge University.

Armstrong, M. (2006). Performance management: Key strategies and practical guidelines. (3 rd ed.). London: Kogan Page.

Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior, 29*(2), 147-154.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International, 13*(3), 209-223.

Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.

_____. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*(1), 9-32.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1993). Transformational leadership: A response to critiques. In M. M. Chemers & R. Ayman (Eds.), *Leadership theory and research: Perspectives and directions* (pp. 49-80). San Diego, CA: Academic Press.

Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, *26*(4), 587-595.

Bies, R. J., & Moag, J. F. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on negotiations in organizations* (pp. 43-55). Greenwich, CT: JAI Press.

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life.* New York, NY: John Wiley.

Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables.* New York, NY: Wiley.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

_____ . (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance, 10*(2), 99-109.

Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment, 9*(1-2), 52-69.

Borman, W. C., White, L. A., & Dorsey, D. W. (1995). Effects of ratee task performance and interpersonal factors on supervisor and peer performance ratings. *Journal of Applied Psychology, 80*(1), 168-177.

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory, 8*(3), 413-439.

_____ . (2000). Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory,10*(4), 685-711.

Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer II, R. L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review, 60*(3), 254-264.

Brief, A. P., & Motowidlo, S.J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, *11*(4), 710-725.

Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 1*(3), 185-216.

Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York, NY: Harper & Row.

Camilleri, E., & van der Heijden, B. I. J. M. (2007). Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector. *Public Performance & Management Review, 31*(2), 241-274.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology, 64*(1), 89-136.

Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86*(2), 278-321.

Coleman, V. I., & Borman, W. C. (2000). Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human Resource Management Review, 10*(1), 25-44.

Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 386-400.

Coursey, D. H., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement - Testing an abridged version of Perry's proposed scale. *Administration & Society, 39*(5), 547-568.

Crewson, P. E. (1997). Public service motivation: building empirical evidence of incidence and effect. *Journal of Public Administration Research and Theory. 7*(4), 499-518.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management, 31*(6), 874-900.

Cropanzano, R., & Randall, M. L. (1993). Injustice and work behavior: A historical review. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp. 3-20). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Cropanzano, R., Prehar, C. A., & Chen, P. Y. (2002). Using social exchange theory to distinguish procedural from interactional Justice, *Group& Organization Management, 27*(3), 324-351.

De Cremer, D., van Dijke, M., & Bos, A. E. R. (2007). When leaders are seen as transformational: The effects of organizational justice. *Journal of Applied Social Psychology, 37*(8), 1797-1816.

Deutsch, M. (1975). Equity, equality, and need: What determines which value will be used as the basis of distributive justice?. *Journal of Social Issues, 31*(3), 137-149.

Devonish, D., & Greenidge, D. (2010). The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance: Investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment, 18*(1), 75-86.

Elovainio, M., Kivimäki, M., & Vahtera, J. (2002). Organizational justice: Evidence of a new psychosocial predictor of health. *American Journal of Public Health, 92*(1), 105-108.

Erdogan, B., Liden, R. C., & Kraimer, M. L. (2006). Justice and Leader-Member-Exchange: The Moderating Role of Organizational Culture. *Academy of Management Journal, 49*(2), 395-406.

Evan, W. M. (1976). Organization theory and organizational effectiveness: An exploratory analysis. *Organization and Administrative Sciences,7*, 15-28.

Folger, R., & Greenberg, J. (1985). Procedural justice: An interpretive analysis of personnel system. In K. M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resource management* (pp. 141-183). Greenwich, CT: JIT Press.

Fox, S., & Dinur, Y. (1988). Validity of self-assessment: A field evaluation. *Personnel Psychology, 41*(3), 581-592.

Gebauer, J., Lowman, D., & Gordon, J. (2008). *Closing the engagement gap: How great companies unlock employee potential for superior results*. NY: Penguin.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in organizations*. (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Griffin, M. A., Neal, A., & Neale, M. (2000). The contribution of task performance and contextual performance to effectiveness: Investigating the role of situational constraints. *Applied Psychology: An International Review, 49*(3), 517-533.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Halbesleben, J. R. B., & Wheeler, A. R. (2008). The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work & Stress, 22*(3), 242-256

House, R. J. (1977). A 1976 theory of charismatic leadership. In J. G. Hunt & L. L. Larson (Eds.), *Leadership: The cutting edge* (pp. 189-207). Carbondale, IL: Southern Illinois University Press.

Inoue, A., Kawakami, N., Tsutsumi, A., Shimazu, A., Tsuchiya, M., Ishizaki, M., et al. (2009). Reliability and validity of the Japanese version of the organizational justice questionnaire. *Journal of Occupational Health, 51*(1), 74-83.

James, K. (1993). The social context of organizational justice: Cultural, intergroup, and structural effects on justice behaviors and perceptions. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp. 21-50). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. Thousand Oaks, CA: SAGE.

Judge, T. A., & Piccolo, R. F. (2004). Transformational and transactional leadership: A meta-analytic test of their relative validity. *Journal of Applied Psychology, 89*(5), 755-768.

Kacmar, M. K., Bozeman, D. P., Carlson, D. S., & Anthony, W. P. (1999). An examination of the perceptions of organizational politics model: Replication and extension. *Human Relations, 52*(3), 383-416.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4), 692-724.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *Having trouble with your strategy?: Then map it*. Harvard Business School Publishing Corporation.

Kiker, D. S., & Motowidlo, S. J. (1999). Main and interaction effects of task and contextual performance on supervisory reward decisions. *Journal of Applied Psychology, 84*(4), 602-609.

Kim, S. (2005). Individual-level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of Public Administration and Theory, 15*(2), 245-261.

_____ . (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower, 27*(8), 722-740.

Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. *Public Administration Review, 70*(5), 701-709.

Kivimäki, M., Elovainio, M., Vahtera, J., Virtanen, M., & Stansfeld, S. A. (2003). Association between organizational inequity and incidence of psychiatric disorders in female employees. *Psychological Medicine, 33*, 319-326.

Kline, R. B. (2011). *Principle and practice of structural equation modeling*. (3rd ed.). New York, NY: Guilford.

Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology, 54*(1), 101-114.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2004). *Organizational behavior*. (6th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(1), 52-65.

Leventhal, G. S. (1976). The distribution of rewards and resources in groups and organizations. In L. Berkowitz & W. Walster (Eds.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 97-131). New York, NY: Academic Press.

_____ . (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships. In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis (Eds.), *Social exchange: Advance in theory and research* (pp. 27-55). New York, NY: Plenum.

Leventhal, G. S., Karuza, J., & Fry, W. R. (1980). Beyond fairness: A theory of allocation preferences. In G. Mikula (Ed.), *Justice and social interaction* (pp. 167-218). New York, NY: Springer-Verlag.

Levine, E. L. (1980). Introductory remarks for the symposium "Organizational applications of self-appraisal and self-assessment: Another look." *Personnel Psychology, 33*(2), 259-262.

Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York, NY: Plenum.

Lowe, K. B., Kroeck, K. G., & Sivasubramaniam, N. (1996). Effectiveness correlates of transformational and transactional leadership: A meta-analytic review of the MLQ literature. *The Leadership Quarterly*, *7*(3), 385-415.

Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology, 1*(1), 3-30.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, S. M. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships, *Academy of Management Journal*, *43*(4), 738-748.

Miron, E., Erez, M., & Naveh, E. (2004). Do personal characteristics and cultural values that promote innovation, quality, and efficiency compete or complement each other?. *Journal of Organizational Behavior, 25*(2), 175-199.

Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology, 76*(6), 845-855.

Motowidlo, S. J. (2000). Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management. *Human Resource Management Review, 10*(1), 115-126.

Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology, 79*(4), 475-480.

Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance, 10*(2), 71-83.

Moynihan, D. P., Pandey, S. K, & Wright, B.E. (2009). *Pulling the levers: Leadership, public service motivation and mission valence*. Paper presented at the International Public Service Motivation Research Conference, June 7-9, Bloomington, IN.

Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.

Nasurdin, A. M., & Khuan, S. L. (2007). Organizational justice as an antecedent of job performance. *Gadjah Mada International Journal of Business, 9*(3), 325-343.

Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal, 36*(3), 527-556.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington.

Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance, 10*(2), 85-97.

Park, S. M., & Rainey, H. G. (2008). Leadership and public service motivation in U.S. federal agencies. *International Public Management Journal, 11*(1), 109-142.

Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory, 6*(1), 5-22.

Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008a). Building theory and empirical evidence about public service motivation. *International Public Management Journal, 11*(1), 3-12.

_____ . (2008b). *Motivation in public management: The call of public service.* New York, NY: Oxford University Press.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review, 50*(3), 367-373.

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology, 82*(2), 262-270.

Podsakoff , P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26*(3), 513-563.

Popovich, M. G. (1998). *Creating high-performance government organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Price, J. L. (1972). The study of organizational effectiveness. *Sociological Quarterly*, *13*(1), 3-15.

Purvanova, R. K., Bono, J. E., & Dzieweczynski, J. (2006). Transformational leadership, job characteristics, and organizational citizenship performance. *Human Performance, 19*(1), 1-22.

Rainey, H. G. (1982). Reward preference among public and private managers: In search of the service ethic. *American Review of Public Administration, 16*(4), 288-302.

Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory, 9*(1), 1-32.

Ramsey, P. (2008). Learning and performance: Rethinking the dance. In P. Kumar & P. Ramsey (Eds.), *Learning and performance matter* (pp. 3-16). Singapore: World Scientific.

Rich, B. L., LePine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal, 53*(3), 617-635.

Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior*. (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2010). *Essentials of organizational behavior*. (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Salanova, M., Agut, S., & Peiro´, M. J. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, *90*(6), 1217-1227.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293-315.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A Cross-national study. *Educational and Psychological Measurement, 66*(4), 701-716.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonza´lez-roma´, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies, 3*(1), 71-92.

Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. (3rd ed.). New York, NY: Taylor & Francis.

Seashore, S. E., &Yuchtman, E. (1967). Factorial analysis of organizational performance. *Administrative Science Quarterly, 12*(3), 377-395.

Shah, R., & Goldstein, S. M. (2006). Use of structural equation modeling in operations management research: Looking back and forward. *Journal of Operations Management, 24*(2), 148-169.

Singer, S. J., & Edmondson, A. C. (2008). When learning and performance are at odds: Confronting the tension. In P. Kumar & P. Ramsey (Eds.), *Learning and performance matter* (pp. 33-64). Singapore: World Scientific.

Smith, A. C., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.

Storm, K., & Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Utrecht Work Engagement Scale in the South African police service. *South African Journal of Industrial Psychology, 29*(4), 62-70.

Sutinen, R., Kivimäki, M., Elovainio, M., & Forma, P. (2005). Associations between stress at work and attitudes towards retirement in hospital physicians. *Work & Stress, 19*(2), 177-185.

Szilagyi, A. D. (1981). *Management and performance*. Illinois: Scott, Foresman and Company.

Talbot, C. (2010). *Theories of performance organizational and service improvement in the public domain*. New York, NY: Oxford University.

Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Tims, M., Bakker, A. B., & Xanthopoulou, D. (2011). Do transformational leaders enhance their followers' daily work engagement?. *The Leadership Quarterly, 22*(1), 121-131.

Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W., & Bloodgood, J. M. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management, 29*(2), 187-206.

Van Scotter, J. R. (2000). Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction, and affective commitment. *Human Resource Management Review ,10*(1), 79-95.

Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology, 81*(5), 525-531.

Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public Management Review, 9*(4), 545-556.

Vecchio, R. P. (1995). *Organizational behavior*. (3rd ed.). Fort Worth, TX: Dryden.

Verweire, K., & Van den Berghe, L. (2004). Integrated performance management: New hype or new paradigm?. In K. Verweire & L. Van den Berghe. (Eds.), *Integrated performance management: A guide to strategy implementation* (pp. 1-14). London, England: Sage.

Vigoda-Gadot, E. (2007). Leadership style, organizational politics, and employees' performance An empirical examination of two competing models. *Personnel Review, 36*(5), 661-683.

Wang, G., Oh, I., Courtright, S. H., & Colbert, A. E. (2011). Transformational leadership and performance across criteria and levels: A meta-analytic review of 25 years of research. *Group & Organization Management, 36*(2), 223-270.

Wang, X., Liao, J., Xia, D., & Chang, T. (2010). The impact of organizational justice on work performance. *International Journal of Manpower, 31*(6), 660-677.

Werner, J. M. (2000). Implications of OCB and contextual performance for human resource management. *Human Resource Management Review, 10*(1), 3-24.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, *17*(3), 601-617.

Zhu, W., Avolio, B. J., & Walumbwa, F. O. (2009). Moderating role of follower characteristics with transformational leadership and follower work engagement. *Group & Organization Management, 34*(5), 590-619.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สงวน ลือเกียรติบัณฑิต
   ภาควิชาบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. รองศาสตราจารย์ ดร. วัน เดชพิชัย
   ข้าราชการบำนาญ หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
3. รองศาสตราจารย์ ดร. สุจิตรา จรจิตร
   ข้าราชการบำนาญ หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร
   ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
5. ดร. ทวิกา ตั้งประภา
   ภาควิชาการประเมินและการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. พ.ต.ท.หญิง พัชรี ทุ่งสะโร
   ฝ่ายอำนวยการ 3 ตำรวจภูธรภาค 9

ภาคผนวก ข
เครื่องมือวัดในการวิจัย และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ

แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

แบบสอบถามที่นำเสนอต่อไปนี้ประกอบด้วยคำถามและผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบวัดที่มีข้อคำถาม 3 ข้อ เกี่ยวกับ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

2. ผลการดำเนินงานขององค์การ เป็นแบบวัดที่ถามความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อผลการดำเนินงานตามงานหลักที่ปฏิบัติ โดยทำการวัดผลการดำเนินงานของงานหลักแต่ละด้านใน 3 มิติ คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิผล และ 3) ความยุติธรรม ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งเป็นงานด้านต่างๆ คือ

1. งานด้านการบริการทั่วไป มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ
2. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ
3. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ
4. งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

3. การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แบบสอบถามตอนนี้มี 2 ชุด เป็นแบบวัดที่ถามความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง และถามถึงความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีเนื้อหาแบบวัดเหมือนกัน แตกต่างกันเฉพาะสรรพนามที่ใช้ในแต่ละข้อความให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง ทำการวัดใน 6 มิติ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แบบสอบถามตอนนี้มี 2 ชุด เป็นแบบวัดที่ถามความเป็นจริงของระดับพฤติกรรมข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของตนเอง และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความเป็นจริงของระดับพฤติกรรมผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งมีเนื้อหาแบบวัดเหมือนกัน แตกต่างกันเฉพาะสรรพนามที่ใช้ในแต่ละข้อความให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง ทำการวัดใน 2 มิติ คือ 1) การ

อุทิศตนให้กับงาน และ 2) การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

5. แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เป็นแบบวัดที่ถามความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ทำการวัดใน 4 มิติ คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ จำนวน 3 ข้อ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม จำนวน 5 ข้อ 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบสอบถามตอนนี้มี 2 ชุด เป็นแบบวัดที่ถามลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา โดยให้ผู้บังคับบัญชาประเมินตนเองและให้ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีเนื้อหาแบบวัดเหมือนกัน แตกต่างกันเฉพาะสรรพนามที่ใช้ในแต่ละข้อความให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง ทำการวัดใน 4 มิติ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม 47 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคยเลย

7. ความยุติธรรมในองค์การ เป็นแบบวัดที่ถามความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการรับรู้ความยุติธรรมในด้านต่างๆ ทำการวัดใน 3 มิติ คือ 1) ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และ 3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ประกอบด้วยข้อคำถาม 18 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8. ความรักผูกพันในงาน เป็นแบบวัดที่ถามความรู้สึกที่มีต่องาน ทำการวัดใน 3 มิติ คือ 1) ความมีพลัง 2) ความทุ่มเท และ 3) ความหลงใหล ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัด 7 ระดับ ตั้งแต่ สม่ำเสมอ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง แทบจะไม่เคย ไม่เคยเลย

ผลการดำเนินงานขององค์การ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันผลการดำเนินงานด้านต่างๆ

งานด้านการบริการทั่วไป

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ประสิทธิภาพ (Seffic)										
1. งานด้านการบริการทั่วไปได้ใช้ทักษะความรู้ของข้าพเจ้าเพื่อนำไปสู่การมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น (perf1s)	1.00			0.57	0.32	1.00			0.57	0.32
2. งานด้านการบริการทั่วไปมีการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการไว้อย่างเป็นระบบเพื่อลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร (perf2s)	1.04	0.13	7.84	0.60	0.36	1.06	0.13	7.93	0.53	0.28
3. งานด้านการบริการทั่วไปที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ (perf3s)	1.46	0.22	6.73	0.66	0.43	1.86	0.24	7.79	0.76	0.58
4. งานด้านการบริการทั่วไปที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนด้วยบริการประดุจญาติ (perf4s)	1.42	0.19	7.50	0.78	0.61	1.66	0.20	8.15	0.83	0.69
5. ผลงานด้านการบริการทั่วไปแทบจะไม่มีสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรงเลย (perf5s)	1.07	0.18	6.03	0.55	0.30	1.37	0.19	7.01	0.64	0.41
ประสิทธิผล (Seffec)										
6. ใน 2 ปีที่ผ่านมา ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาด้านการให้บริการสถานีตำรวจมีคะแนนรวมเพิ่มขึ้น (perf6s)	1.00			0.63	0.40	1.00			0.69	0.47
7. ในภาพรวม เพื่อนร่วมกลุ่มงานของข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างมีคุณภาพ (perf7s)	1.19	0.14	8.73	0.75	0.57	1.18	0.12	9.89	0.76	0.59
8. งานด้านการบริการทั่วไป ปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับภาษีของประชาชน (perf8s)	1.11	0.14	8.18	0.76	0.58	1.30	0.12	10.64	0.83	0.69

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ประสิทธิผล (Seffec) (ต่อ)										
9. งานด้านการบริการทั่วไป บรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานสูงสุด (perf9s)	1.17	0.15	7.84	0.74	0.55	1.37	0.12	11.01	0.86	0.75
ความยุติธรรม (Sfair)										
10. ทุกคนในงานด้านการบริการทั่วไปได้รับการปฏิบัติโดยยึดหลักคุณธรรม โดยปราศจากเงื่อนไขทางการเมือง เพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส อายุ หรือความบกพร่องทางร่างกายใดๆ (perf10s)	1.00			0.76	0.57	1.00			0.81	0.66
11. งานด้านการบริการทั่วไป มีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังของแต่ละบุคคล (perf11s)	1.16	0.12	10.00	0.73	0.53	1.02	0.09	11.94	0.78	0.61
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
ประสิทธิภาพ	1.00					1.00				
ประสิทธิผล	0.89	1.00				0.89	1.00			
ความยุติธรรม	0.92	0.95	1.00			0.92	0.93	1.00		
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 33) 69.58, sig = 0.000, χ^2/df = 2.108, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.075, SRMR = 0.039						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 39) 80.57, sig = 0.000, χ^2/df = 2.066, CFI = 0.99, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.073, SRMR = 0.037				

งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ประสิทธิภาพ (Seffic)										
1. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาได้ใช้ทักษะความรู้ของข้าพเจ้าเพื่อนำไปสู่การมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น (perf1s)	1.00			0.30	0.09	1.00			0.72	0.52
2. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาพยายามลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสารในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวน โดยการจัดเก็บเอกสารต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกในการตรวจสอบและนำมาใช้ได้ง่าย (perf2s)	1.94	0.43	4.48	0.58	0.34	0.91	0.07	12.64	0.72	0.51
3. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาพยายามลดต้นทุนด้านกำลังคนในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวน โดยนำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน (perf3s)	2.40	0.61	3.91	0.60	0.36	1.06	0.11	9.45	0.69	0.48
4. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่ ได้มีการจัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอในการรับแจ้งความในคดีอาญา-จราจร (perf4s)	3.35	0.83	4.02	0.69	0.47	1.10	0.12	9.16	0.67	0.45
5. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่ ได้มีการกวดขันพนักงานสอบสวนในการให้บริการคืนหลักทรัพย์ประกันตัวการคืนของกลางต่างๆ (perf5s)	1.59	0.44	3.60	0.45	0.20	1.00	0.10	10.52	0.77	0.60
6. ผลงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาแทบจะไม่มีสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรงเลย (perf6s)	2.41	0.63	3.83	0.55	0.30	1.02	0.10	10.01	0.73	0.54
ประสิทธิผล (Seffec)										
7. ใน 2 ปีที่ผ่านมา ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบพิสูจน์พยานหลักฐานที่มีประสิทธิภาพมีคะแนนรวมเพิ่มขึ้น (perf7s)	1.00			0.80	0.64	1.00			0.71	0.51
8. ใน 2 ปีที่ผ่านมา ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการอำนวยความยุติธรรมมีคะแนนรวมเพิ่มขึ้น (perf8s)	0.98	0.08	12.41	0.80	0.65	1.23	0.08	14.69	0.84	0.71

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ประสิทธิผล (Seffec) ต่อ										
9. ในภาพรวม เพื่อนร่วมกลุ่มงานของข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนได้อย่างมีคุณภาพ (perf9s)	0.88	0.08	11.39	0.75	0.56	1.19	0.11	11.11	0.82	0.68
10. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับภาษีของประชาชน (perf10s)	0.91	0.08	10.80	0.72	0.52	1.21	0.12	10.43	0.77	0.60
11. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาสามารถสร้างความเชื่อมั่นของผู้เสียหายให้เกิดกับพนักงานสอบสวน (perf11s)	0.85	0.08	10.71	0.71	0.51	1.25	0.11	10.92	0.81	0.66
ความยุติธรรม (Sfair)										
12. ทุกคนในงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาได้รับการปฏิบัติโดยยึดหลักคุณธรรม โดยการนำผลการให้บริการของพนักงานสอบสวนเป็นรายบุคคลมาเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาและการประเมินผล จัดอันดับพนักงานสอบสวน (perf12s)	1.00			0.62	0.39	1.00			0.85	0.72
13. งานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา มีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังของแต่ละบุคคล (perf13s)	1.11	0.14	7.71	0.68	0.47	0.91	0.07	13.19	0.83	0.69
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
ประสิทธิภาพ	1.00					1.00				
ประสิทธิผล	0.99	1.00				0.97	1.00			
ความยุติธรรม	0.95	0.96	1.00			0.87	0.91	1.00		
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 54) 112.04, sig = 0.000, χ^2/df = 2.075, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.073, SRMR = 0.044						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 55) 111.83, sig = 0.000, χ^2/df = 2.033, CFI = 0.99, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.072, SRMR = 0.039				

งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ประสิทธิภาพ (Seffic)										
1. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ใช้ทักษะความรู้ของข้าพเจ้าเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพอาชญากรรมและสถานการณ์เพื่อใช้ประกอบการวางแผนในการจัดสายตรวจอย่างเป็นระบบ (perf1s)	1.00			0.72	0.52	1.00			0.60	0.36
2. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พยายามลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน โดยการจัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลสถานภาพอาชญากรรมที่เป็นปัจจุบัน (perf2s)	0.95	0.12	8.12	0.61	0.37	1.03	0.16	6.38	0.57	0.32
3. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พยายามลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร โดยการรวบรวมเอกสาร การจัดทำแฟ้มและระบบข้อมูลบุคคลที่เป็นคนร้าย บุคคลพ้นโทษและผู้ที่เกี่ยวข้องกับอบายมุข ยาเสพติด (perf3s)	1.01	0.13	7.68	0.58	0.33	0.97	0.15	6.50	0.58	0.34
4. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่ ได้มีการเร่งรัดจับกุมคดีอย่างสม่ำเสมอ (perf4s)	1.01	0.12	8.52	0.64	0.41	1.31	0.17	7.58	0.87	0.76
5. ผลงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แทบจะไม่มีสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรงเลย (perf5s)	1.33	0.18	7.41	0.64	0.41	1.36	0.20	6.90	0.64	0.40
ประสิทธิผล (Seffec)										
6. ใน 2 ปีที่ผ่านมา ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีคะแนนรวมเพิ่มขึ้น (perf6s)	1.00			0.74	0.54	1.00			0.70	0.49
7. ใน 2 ปีที่ผ่านมา ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคดีที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ และคดีตามหมายจับค้างเก่ามีคะแนนรวมเพิ่มขึ้น (perf7s)	0.91	0.08	11.01	0.63	0.40	0.82	0.08	9.99	0.58	0.34
8. ในภาพรวม เพื่อนร่วมกลุ่มงานของข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้อย่างมีคุณภาพ (perf8s)	1.04	0.10	10.65	0.77	0.59	1.04	0.11	9.66	0.76	0.57

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ประสิทธิผล (Seffec) ต่อ										
9. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับภาษีของประชาชน (perf9s)	1.15	0.10	11.32	0.81	0.66	1.16	0.12	9.33	0.73	0.53
10. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสำเร็จในการสร้างเครือข่ายการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ (perf10s)	1.01	0.09	10.95	0.79	0.62	0.97	0.10	9.22	0.72	0.52
ความยุติธรรม (Sfair)										
11. ทุกคนในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้รับการปฏิบัติโดยยึดหลักคุณธรรม โดยปราศจากเงื่อนไขทางการเมือง เพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส อายุ หรือความบกพร่องทางร่างกายใดๆ (perf11s)	1.00			0.71	0.50	1.00			0.70	0.49
12. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังของแต่ละบุคคล (perf12s)	1.11	0.11	10.48	0.83	0.69	1.02	0.11	9.27	0.74	0.55
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
ประสิทธิภาพ	1.00					1.00				
ประสิทธิผล	0.94	1.00				0.90	1.00			
ความยุติธรรม	0.93	0.93	1.00			0.85	0.96	1.00		
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 46) 89.84, sig = 0.000, χ^2/df = 1.953, CFI = 0.99, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.069, SRMR = 0.040						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 45) 86.28, sig = 0.000, χ^2/df = 1.917, CFI = 0.98, , NNFI = 0.97, RMSEA = 0.068, SRMR = 0.048				

งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ประสิทธิภาพ (Seffic)										
1. งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรได้ใช้ทักษะความรู้ของข้าพเจ้าเพื่อนำไปสู่การมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น (perf1s)	1.00			0.49	0.24	1.00			0.59	0.35
2. งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร พยายามลดต้นทุนด้านเวลาในการค้นหาเอกสาร โดยการรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจราจรไว้อย่างเป็นระบบ (perf2s)	1.01	0.20	5.12	0.46	0.21	1.20	0.14	8.33	0.67	0.45
3. งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่ ได้มีการจัดสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาจราจร (perf3s)	1.45	0.24	6.13	0.64	0.41	1.23	0.17	7.31	0.67	0.45
4. ผลงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร แทบจะไม่มีสิ่งที่มีความผิดพลาดรุนแรงเลย (perf4s)	2.18	0.43	5.11	0.60	0.36	1.52	0.23	6.54	0.58	0.33
ประสิทธิผล (Seffec)										
5. ใน 2 ปีที่ผ่านมา ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการด้านการควบคุมและจัดการจราจรมีคะแนนรวมเพิ่มขึ้น (perf5s)	1.00			0.55	0.30	1.00			0.67	0.45
6. ในภาพรวม เพื่อนร่วมกลุ่มงานของข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรได้อย่างมีคุณภาพ (perf6s)	1.03	0.14	7.35	0.62	0.38	1.14	0.13	8.53	0.68	0.47
7. งานด้านการควบคุมและจัดการจราจรปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับภาษีของประชาชน (perf7s)	1.34	0.20	6.64	0.71	0.50	1.15	0.13	8.87	0.72	0.52
8. งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร สามารถลดจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางบก (perf8s)	1.02	0.17	5.85	0.56	0.31	1.13	0.13	8.58	0.69	0.47
ความยุติธรรม (Sfair)										
9. ทุกคนในงานด้านการควบคุมและจัดการจราจรได้รับการปฏิบัติโดยยึดหลักคุณธรรม โดยปราศจากเงื่อนไขทางการเมือง เพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส อายุ หรือความบกพร่องทางร่างกายใดๆ (perf9s)	1.00			0.82	0.68	1.00			0.84	0.70

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ความยุติธรรม (Sfair) ต่อ										
10. งานด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังของแต่ละบุคคล (perf10s)	0.84	0.09	8.86	0.73	0.54	0.93	0.11	8.83	0.71	0.50
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
ประสิทธิภาพ	1.00					1.00				
ประสิทธิผล	0.92	1.00				0.98	1.00			
ความยุติธรรม	0.79	0.85	1.00			0.79	0.82	1.00		
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 25) 49.00, sig = 0.003, χ^2/df = 1.960, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.069, SRMR = 0.049						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 28) 50.47, sig = 0.000, χ^2/df = 1.803, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.064, SRMR = 0.041				

การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
งานตามหน้าที่ (Stask)										
1. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบตามภาระงานได้อย่างสมบูรณ์ (task1sf)	1.00			0.88	0.77	1.00			0.88	0.77
2. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ปฏิบัติงานได้ตรงกับเกณฑ์การทำงานที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ (task2sf)	1.09	0.03	33.82	0.89	0.79	1.09	0.03	33.82	0.89	0.79
3. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ (task3sf)	1.03	0.03	31.20	0.85	0.72	1.03	0.03	31.20	0.85	0.72
4. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย (task4sf)	0.98	0.03	29.49	0.82	0.67	0.98	0.03	29.49	0.82	0.67
5. บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้นี้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สำคัญได้สำเร็จ (task5sf)	0.07	0.07	0.96	0.04	0.00	0.07	0.07	0.96	0.04	0.00
6. บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้นี้ก็ละเลยการปฏิบัติงานบางส่วนที่ได้รับมอบหมาย (task6sf)	0.34	0.08	3.20	0.12	0.01	0.24	0.08	3.20	0.12	0.01
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบงานตามหน้าที่	1.00					1.00				
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 8) 19.85, sig = 0.011, χ^2/df = 2.481, CFI = 1.00, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.043, SRMR = 0.015						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 7) 21.87, sig = 0.003, χ^2/df = 3.124, CFI = 0.99 , NNFI = 0.99, RMSEA = 0.052, SRMR = 0.015				

การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
การอุทิศตนให้กับงาน (Sdedica)										
1. เจ้าหน้าที่ผู้นี้เพิ่มจำนวนชั่วโมงในการทำงานเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา (CP1sf)	1.00			0.65	0.42	1.00			0.65	0.43
2. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ให้ความใส่ใจกับรายละเอียดที่สำคัญในการทำงาน (CP2sf)	0.96	0.04	21.94	0.75	0.56	0.97	0.05	18.36	0.75	0.57
3. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ทำงานหนักมากกว่าที่หน่วยงานกำหนด (CP3sf)	1.04	0.06	17.64	0.60	0.36	1.03	0.06	16.53	0.54	0.29
4. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ร้องของานที่มีความท้าทาย (CP4sf)	1.01	0.08	13.23	0.51	0.26	0.72	0.08	9.22	0.35	0.12
5. เจ้าหน้าที่ผู้นี้เป็นคนที่ยึดระเบียบวินัยและมีการควบคุมตนเอง (CP5sf)	1.11	0.06	19.13	0.78	0.61	1.04	0.06	18.65	0.75	0.57
6. เจ้าหน้าที่ผู้นี้มีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน (CP6sf)	1.16	0.06	19.72	0.81	0.66	1.01	0.06	18.20	0.73	0.54
7. เจ้าหน้าที่ผู้นี้มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรค เพื่อให้งานสำเร็จ (CP7sf)	1.17	0.06	20.08	0.83	0.69	1.16	0.06	20.47	0.86	0.73
8. เจ้าหน้าที่ผู้นี้มีความกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานยากๆ (CP8sf)	1.33	0.07	20.34	0.84	0.71	1.14	0.06	19.04	0.77	0.60
การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น (Sfaci)										
9. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ชื่นชม เมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานสำเร็จ (CP9sf)	1.00			0.80	0.65	1.00			0.76	0.57
10. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ให้การช่วยเหลือ หรือให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัว (CP10sf)	0.96	0.03	28.61	0.80	0.64	0.97	0.05	21.38	0.75	0.56
11. เจ้าหน้าที่ผู้นี้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ก่อนที่จะกระทำการใดๆ อันอาจมีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน (CP11sf)	0.94	0.05	20.17	0.67	0.45	0.97	0.05	17.94	0.64	0.41
12. เจ้าหน้าที่ผู้นี้มักจะพูดในสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีเกี่ยวกับตัวเขาเอง หรือรู้สึกดีเกี่ยวกับทีมงาน (CP12sf)	0.87	0.04	21.74	0.71	0.51	0.98	0.05	20.29	0.72	0.52
13. เจ้าหน้าที่ผู้นี้สนับสนุนให้ผู้อื่นสามารถเอาชนะความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีอยู่ เพื่อให้ทำงานหรืออยู่ร่วมกันได้ (CP13sf)	0.91	0.04	23.64	0.76	0.58	0.99	0.05	2.20	0.75	0.56

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น (Sfaci) ต่อ										
14. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความยุติธรรม (CP14sf)	0.90	0.04	25.60	0.81	0.65	0.96	0.04	22.42	0.79	0.62
15. เจ้าหน้าที่ผู้นี้ช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่ต้องมีการร้องขอ (CP15sf)	0.97	0.04	23.33	0.76	0.57	0.95	0.05	18.37	0.73	0.53
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
การอุทิศตนให้กับงาน	1.00					1.00				
การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น	0.95	1.00				0.89	1.00			
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 81) 220.28, sig = 0.000, χ^2/df = 2.719, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.046, SRMR = 0.024						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 81) 239.37, sig = 0.000, χ^2/df = 2.955, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.049, SRMR = 0.027				

แบบสอบถามแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Sattract)										
1. คำว่า “การเมือง” เป็นสิ่งที่ทำให้ข้าพเจ้าไม่อยากเข้าไปยุ่งเกี่ยว (PS1s)	1.00			0.18	0.03	1.00			0.52	0.27
2. ข้าพเจ้าไม่ให้ความสำคัญกับกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะต่างๆ (PS2s)	4.71	1.61	2.93	0.99	0.98	0.66	0.07	9.72	0.38	0.15
3. ข้าพเจ้าไม่ใส่ใจเรื่องที่เกี่ยวกับนักการเมืองมากนัก (PS3s)	2.28	0.37	6.17	0.44	0.20	1.78	0.25	7.13	0.95	0.91
การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Sinteres)										
4. ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นในพื้นที่ของข้าพเจ้า (PS4s)	1.00			0.40	0.16	1.00			0.27	0.07

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Sinteres) ต่อ										
5. ข้าพเจ้าช่วยเหลือและทำประโยชน์แก่พื้นที่ของข้าพเจ้าอย่างไม่เห็นแก่ตัว (PS5s)	1.46	0.14	10.71	0.71	0.50	2.02	0.26	7.69	0.71	0.50
6. การให้บริการแก่ประชาชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับข้าพเจ้า (PS6s)	1.51	0.14	11.12	0.81	0.65	2.13	0.27	7.84	0.81	0.66
7. ข้าพเจ้าอยากเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐทำสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนโดยรวม แม้ว่าสิ่งนั้นจะมีผลกระทบทางลบต่อผลประโยชน์ของข้าพเจ้า (PS7s)	1.48	0.14	10.74	0.72	0.51	1.83	0.25	7.42	0.59	0.35
8. ข้าพเจ้าตระหนักว่าการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าพเจ้าในฐานะพลเมือง (PS8s)	1.53	0.14	10.92	0.75	0.57	1.98	0.26	7.67	0.70	0.49
การมีความเห็นใจผู้อื่น (Scompass)										
9. ข้าพเจ้าแทบจะไม่รู้สึกใดๆ กับการตกทุกข์ได้ยากของผู้ด้อยโอกาส (PS9s)	1.00			0.41	0.17	1.00			0.28	0.08
10. โครงการทางสังคมโดยส่วนใหญ่มีความสำคัญมาก (PS10s)	1.25	0.13	9.86	0.59	0.34	1.50	0.22	6.90	0.49	0.24
11. สำหรับข้าพเจ้าแล้ว ความรักชาติมีความหมายรวมถึงการได้เห็นความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น (PS11s)	1.37	0.13	10.39	0.67	0.45	1.93	0.26	7.47	0.70	0.49
12. น้อยครั้งมากที่ข้าพเจ้าจะคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น ซึ่งข้าพเจ้าไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว (PS12s)	0.82	0.11	7.72	0.29	0.08	0.46	0.15	3.11	0.11	0.01
13. เหตุการณ์ประจำวันให้ข้อเตือนใจข้าพเจ้าเสมอถึงความจำเป็นในการพึ่งพาอาศัยกัน (PS13s)	1.24	0.12	10.47	0.69	0.47	1.63	0.22	7.35	0.63	0.40
14. มีโครงการเพื่อประชาชนจำนวนน้อย ที่ข้าพเจ้าเต็มใจสนับสนุนให้มีการดำเนินการ (PS14s)	0.42	0.11	3.85	0.14	0.02	0.32	0.16	1.97	0.08	0.01
การเสียสละตนเอง (Ssacrif)										
15. การทำให้สังคมดีขึ้น มีความหมายสำหรับข้าพเจ้ามากกว่าการประสบความสำเร็จส่วนตัว (PS15s)	1.00			0.62	0.38	1.00			0.62	0.39
16. ข้าพเจ้าเชื่อว่าหน้าที่เป็นสิ่งที่ต้องมาก่อนเรื่องส่วนตัว (PS16s)	1.04	0.07	15.90	0.69	0.47	1.03	0.06	17.36	0.68	0.47
17. หลายอย่างที่ข้าพเจ้าทำ ล้วนทำด้วยเหตุผลที่ยิ่งใหญ่กว่าการคำนึงถึงตนเอง (PS17s)	0.99	0.07	14.51	0.61	0.37	0.84	0.07	12.83	0.54	0.29

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
การเสียสละตนเอง (Ssacrif) (ต่อ)										
18. การให้ความช่วยเหลือประชาชน เป็นสิ่งที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกดี แม้ว่าจะไม่ได้อะไรตอบแทน (PS18s)	1.11	0.06	17.18	0.77	0.59	0.94	0.06	14.83	0.73	0.54
19. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าคนเราควรตอบแทนสังคม มากกว่าที่ได้รับจากสังคม (PS19s)	1.11	0.06	17.47	0.79	0.62	0.97	0.06	16.02	0.73	0.54
20. ข้าพเจ้าเป็นหนึ่งในจำนวนคนไม่มากนักที่พร้อมจะเสี่ยงเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น (PS20s)	1.06	0.07	14.21	0.60	0.36	0.89	0.07	12.83	0.55	0.30
21. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเสียสละอย่างยิ่งใหญ่เพื่อสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้กับสังคม (PS21s)	1.22	0.07	16.76	0.74	0.55	1.06	0.07	15.94	0.73	0.53
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ	1.00					1.00				
การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม	0.23	1.00				0.01	1.00			
การมีความเห็นใจผู้อื่น	0.25	0.88	1.00			0.01	0.86	1.00		
การเสียสละตนเอง	0.13	0.77	0.83	1.00		0.01	0.80	0.80	1.00	
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 175) 808.88, sig = 0.000, χ^2/df = 4.622, CFI = 0.97, NNFI = 0.96, RMSEA = 0.067, SRMR = 0.076						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 168) 707.07, sig = 0.000, χ^2/df = 4.209, CFI = 0.97, NNFI = 0.96, RMSEA = 0.063, SRMR = 0.068				

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Sideal)										
1. ข้าพเจ้าประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นในการทำงาน (TL1s)	1.00			0.66	0.43	1.00			0.76	0.58
2. ข้าพเจ้าพูดคุยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฟังเรื่องค่านิยมและความเชื่อที่คิดว่าสำคัญที่สุดในการทำงาน (TL2s)	1.18	0.07	15.90	0.61	0.37	0.95	0.05	19.01	0.64	0.41

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Sideal) ต่อ										
3. ข้าพเจ้าสงบสติอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤติ (TL3s)	1.13	0.07	16.67	0.64	0.41	0.97	0.05	21.19	0.71	0.50
4. ข้าพเจ้าเน้นความสำคัญเรื่องอุดมคติและค่านิยมในการทำงาน (TL4s)	1.17	0.06	18.28	0.72	0.51	1.09	0.05	24.04	0.79	0.62
5. ข้าพเจ้าทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานด้วย (TL5s)	1.27	0.07	19.28	0.76	0.58	1.23	0.05	26.13	0.84	0.71
6. ข้าพเจ้าระบุความสำคัญของการมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน (TL6s)	1.25	0.06	19.57	0.78	0.60	1.04	0.04	24.98	0.81	0.66
7. ข้าพเจ้าเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม (TL7s)	1.17	0.06	18.97	0.75	0.56	1.33	0.05	25.63	0.83	0.69
8. การตัดสินใจของข้าพเจ้าจะคำนึงถึงผลที่ตามมาทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม (TL8s)	1.08	0.06	17.86	0.70	0.49	1.15	0.05	25.52	0.83	0.69
9. ข้าพเจ้าให้ความมั่นใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ (TL9s)	1.17	0.06	18.37	0.72	0.52	1.13	0.04	25.66	0.83	0.69
10. ข้าพเจ้าแสดงให้เห็นถึงความแน่วแน่ในอุดมคติ ความเชื่อ และค่านิยมของข้าพเจ้าเอง (TL10s)	1.21	0.07	18.04	0.70	0.50	1.16	0.04	26.49	0.85	0.73
11. ผู้ใต้บังคับบัญชาให้การยอมรับในความเฉลียวฉลาดและความสามารถในการทำงานของข้าพเจ้า (TL11s)	1.24	0.07	18.04	0.71	0.50	1.12	0.04	25.86	0.84	0.70
12. ข้าพเจ้าแสดงจุดยืนที่ชัดเจนในการแสดงข้อคิดเห็นต่อปัญหาโต้แย้งที่เกิดขึ้น (TL12s)	1.18	0.06	18.15	0.71	0.50	1.08	0.04	24.64	0.80	0.65
13. การกระทำของข้าพเจ้าทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความนับถือ (TL13s)	1.25	0.06	19.29	0.76	0.58	1.18	0.04	27.16	0.87	0.76
14. ข้าพเจ้าระบุจุดประสงค์หลักในการทำงานได้อย่างชัดเจน (TL14s)	1.26	0.06	19.61	0.78	0.61	1.08	0.04	25.74	0.83	0.70
15. ข้าพเจ้าแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในตนเอง (TL15s)	1.14	0.06	19.26	0.76	0.58	1.05	0.04	24.74	0.81	0.65
16. ข้าพเจ้าพูดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นว่าความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถช่วยให้เอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ (TL16s)	1.26	0.07	18.87	0.74	0.55	1.17	0.05	25.65	0.83	0.69
17. ข้าพเจ้าเน้นถึงความสำคัญของการทุ่มเทต่อภารกิจร่วมกัน (TL17s)	1.29	0.07	18.81	0.74	0.55	1.12	0.04	25.82	0.84	070
18. ข้าพเจ้าปฏิบัติตนสอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง (TL18s)	1.11	0.07	15.93	0.61	0.37	1.02	0.05	21.11	0.71	0.50

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
การสร้างแรงบันดาลใจ (Sinspi)										
19. ข้าพเจ้าตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง (TL19s)	1.00			0.65	0.43	1.00			0.72	0.51
20. ข้าพเจ้ามองการณ์ไกลถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆ (TL20s)	1.07	0.05	21.93	0.72	0.52	1.13	0.04	25.09	0.80	0.63
21. ข้าพเจ้ามองปัญหาในแง่ดี (TL21s)	0.92	0.05	17.31	0.68	0.46	1.13	0.05	22.91	0.81	0.66
22. ข้าพเจ้าแสดงความเชื่อมั่นว่ากลุ่มงานของเราจะบรรลุเป้าหมาย (TL22s)	1.01	0.05	19.19	0.77	0.59	1.08	0.05	23.32	0.83	0.68
23. ข้าพเจ้าให้กำลังใจผู้ร่วมงาน (TL23s)	0.93	0.05	18.45	0.73	0.53	1.27	0.06	21.32	0.83	0.69
24. ข้าพเจ้าทำให้ผู้ร่วมงานมุ่งความสนใจในวิธีการที่จะทำให้งานเกิดผลสำเร็จ (TL24s)	1.01	0.05	19.93	0.80	0.64	1.16	0.05	24.21	0.86	0.73
25. ข้าพเจ้าพูดถึงเป้าหมายในการทำงานด้วยความกระตือรือร้น (TL25s)	1.01	0.05	19.90	0.80	0.64	1.17	0.05	23.99	0.85	0.72
26. ข้าพเจ้ากระตุ้นผู้ร่วมงานให้ตระหนักถึงสิ่งสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณา (TL26s)	1.06	0.06	19.28	0.77	0.59	1.11	0.05	23.50	0.83	0.69
27. ข้าพเจ้าพูดถึงเป้าหมายในอนาคตที่เกี่ยวกับการทำงานอย่างชัดเจน (TL27s)	1.10	0.06	19.51	0.78	0.61	1.20	0.05	23.94	0.85	0.72
28. ข้าพเจ้าแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนด (TL28s)	0.96	0.05	18.78	0.75	0.56	1.18	0.05	24.51	0.87	0.75
การกระตุ้นทางปัญญา (Sintell)										
29. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับการตั้งคำถามเพื่อนำไปสู่การร่วมแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน (TL29s)	1.00			0.75	0.56	1.00			0.83	0.69
30. ข้าพเจ้าวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการทำงานโดยใช้ข้อมูลหลักฐาน (TL30s)	0.96	0.04	21.80	0.75	0.56	0.88	0.03	27.29	0.79	0.63
31. ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานพูดคุย หรือพิจารณาในเรื่องที่อาจจะเป็นปัญหา (TL31s)	1.00	0.04	22.76	0.78	0.61	0.98	0.03	29.24	0.83	0.69
32. ข้าพเจ้าให้ความสนใจที่จะปรับปรุงวิธีการทำงานแบบเก่าๆ (TL32s)	1.00	0.05	19.52	0.68	0.46	0.99	0.04	25.19	0.75	0.57
33. ข้าพเจ้าหามุมมองต่างๆ ในการแก้ปัญหา (TL33s)	0.95	0.04	21.99	0.76	0.57	0.97	0.03	29.90	0.84	0.71
34. ข้าพเจ้าเสนอวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานแก่กลุ่ม (TL34s)	1.04	0.05	23.10	0.79	0.62	1.01	0.03	30.14	0.84	0.71
35. ข้าพเจ้าส่งเสริมผู้ร่วมงานให้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน (TL35s)	1.00	0.05	22.16	0.76	0.58	1.06	0.03	30.93	0.86	0.74

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
การกระตุ้นทางปัญญา (Sintell) (ต่อ)										
36. ข้าพเจ้าช่วยให้ผู้ร่วมงานมองปัญหาในหลายแง่มุม (TL36s)	0.96	0.04	21.44	0.74	0.55	1.03	0.03	31.44	0.87	0.75
37. ข้าพเจ้าสนับสนุนให้มีการคิดแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วด้วยวิธีการใหม่ๆ (TL37s)	0.99	0.05	21.77	0.75	0.56	1.01	0.03	30.96	0.86	0.74
38. ข้าพเจ้าส่งเสริมผู้ร่วมงานให้ระบุปัญหา โดยการใช้เหตุผลและหลักฐานมากกว่าการคิดเองว่าเป็นปัญหา (TL38s)	0.94	0.04	21.39	0.74	0.54	0.99	0.03	30.07	0.84	0.71
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Sindiv)										
39. ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลมากกว่าในฐานะที่เป็นเพียงสมาชิกของกลุ่มคนหนึ่งเท่านั้น (TL39s)	1.00			0.57	0.33	1.00			0.76	0.58
40. ข้าพเจ้าฟังเรื่องของผู้ร่วมงานอย่างตั้งใจ (TL40s)	0.84	0.06	14.63	0.66	0.44	1.16	0.05	25.71	0.85	0.71
41. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล (TL41s)	1.11	0.07	15.62	0.73	0.53	1.10	0.05	23.59	0.79	0.62
42. ข้าพเจ้าทำให้ผู้ร่วมงานสนใจในการพัฒนาจุดที่ดีเด่นของตนเอง (TL42s)	1.16	0.07	16.13	0.77	0.59	1.17	0.05	25.54	0.84	0.71
43. ข้าพเจ้าให้เวลาในการแนะนำการทำงานแก่ผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล (TL43s)	1.15	0.07	15.49	0.72	0.52	1.04	0.05	22.36	0.75	0.57
44. ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (TL44s)	1.20	0.09	12.69	0.54	0.30	0.71	0.05	13.31	0.47	0.22
45. ข้าพเจ้าสอนผู้ร่วมงานเกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์ความต้องการและวิเคราะห์ความสามารถของผู้อื่น (TL45s)	1.27	0.08	15.63	0.73	0.54	1.08	0.05	22.88	0.77	0.59
46. ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานมีการพัฒนาตนเอง (TL46s)	1.04	0.07	5.55	0.73	0.53	1.09	0.04	25.60	0.84	0.71
47. ข้าพเจ้าให้ความสนใจเป็นส่วนตัวแก่สมาชิกซึ่งไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร (TL47s)	1.11	0.08	14.25	0.64	0.40	1.02	0.05	20.14	0.69	0.47

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	1.00					1.00				
การสร้างแรงบันดาลใจ	0.89	1.00				0.94	1.00			
การกระตุ้นทางปัญญา	0.85	0.90	1.00			0.90	0.91	1.00		
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	0.73	0.78	0.83	1.00		0.85	0.86	0.95	1.00	
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 1022) 3541.31, sig = 0.000, χ^2/df = 3.465, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.056, SRMR = 0.043						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 1009) 3441.41, sig = 0.000, χ^2/df = 3.411, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.055, SRMR = 0.032				

ความยุติธรรมในองค์การ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Sdistri)										
1. ช่วงเวลาการทำงานของข้าพเจ้าถูกกำหนดขึ้นอย่างยุติธรรม (OJ1s)	1.00			0.83	0.70	1.00			0.68	0.46
2. ข้าพเจ้าคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม (OJ2s)	1.14	0.06	20.67	0.77	0.60	1.64	0.07	22.00	0.85	0.73
3. ข้าพเจ้าคิดว่าภาระงานที่ได้รับมีความยุติธรรม (OJ3s)	1.07	0.04	24.55	0.84	0.70	1.51	0.07	22.75	0.90	0.80
4. โดยภาพรวม ข้าพเจ้าได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนค่อนข้างยุติธรรม (OJ4s)	1.20	0.05	22.12	0.85	0.71	1.56	0.07	21.77	0.85	0.73
5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมีความยุติธรรม (OJ5s)	1.04	0.04	23.43	0.86	0.73	1.40	0.06	22.01	0.85	0.73
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Sproc)										
6. หน่วยงานของข้าพเจ้ามีการรับฟังข้อคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนการตัดสินในเรื่องใดๆ (OJ6s)	1.00			0.71	0.51	1.00			0.76	0.58

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Sproc) ต่อ										
7. หน่วยงานของข้าพเจ้ามีการนำผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจไปพิจารณาในขั้นตอนของการตัดสินใจ (OJ7s)	0.97	0.03	28.32	0.73	0.54	0.98	0.03	30.26	0.82	0.67
8. การตัดสินใจของหน่วยงานมีความคงเส้นคงวา (ใช้กฎเกณฑ์เดียวกัน กับบุคลากรทุกคน) (OJ8s)	1.14	0.05	24.58	0.76	0.57	1.20	0.05	26.10	0.87	0.75
9. บุคลากรมีสิทธิ์ที่จะขอคำชี้แจงหรือข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตัดสินใจของหน่วยงาน (OJ9s)	1.07	0.05	21.92	0.81	0.66	1.05	0.04	25.40	0.84	0.70
10. หน่วยงานมีการเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนกลับที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ และการนำการตัดสินใจไปปฏิบัติ (OJ10s)	1.07	0.05	22.43	0.83	0.69	1.00	0.04	23.99	0.81	0.66
11. การตัดสินใจของหน่วยงานกระทำอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่มีความถูกต้อง (OJ11s)	1.04	0.05	22.27	0.82	0.68	1.01	0.04	23.84	0.81	0.65
12. บุคคลสามารถที่จะคัดค้าน หรือแสดงความไม่เห็นด้วยต่อการตัดสินใจของหน่วยงานได้ หากคิดว่าการตัดสินใจนั้นไม่ก่อให้เกิดผลดี (OJ12s)	1.05	0.05	21.06	0.78	0.61	0.99	0.04	22.06	0.76	0.57
ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Sinterac)										
13. ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเมตตา และให้ความสำคัญ (OJ13s)	1.00			0.83	0.68	1.00			0.87	0.75
14. ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างตรงไปตรงมา (OJ14s)	1.04	0.03	35.57	0.88	0.77	1.10	0.03	38.45	0.93	0.86
15. ข้าพเจ้าปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงสิทธิของเขา (OJ15s)	1.13	0.04	30.36	0.89	0.79	1.02	0.03	36.58	0.90	0.81
16. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา (OJ16s)	1.04	0.04	28.56	0.85	0.72	1.00	0.03	32.88	0.86	0.75
17. ข้าพเจ้าสามารถขจัดอคติส่วนบุคคลออกจากการทำงานได้ (OJ17s)	0.91	0.04	21.03	0.68	0.46	0.97	0.03	30.44	0.82	0.68
18. ข้าพเจ้าอธิบายให้บุคลากรทราบถึงการตัดสินใจ และผลที่เกิดตามมาในเวลาที่เหมาะสม (OJ18s)	0.85	0.04	22.73	0.72	0.52	0.85	0.03	29.41	0.81	0.66

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	1.00					1.00				
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	0.67	1.00				0.72	1.00			
ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	0.43	0.62	1.00			0.63	0.85	1.00		
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 121) 411.03, sig = 0.000, χ^2/df = 3.397, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.055, SRMR = 0.053						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 117) 354.59, sig = 0.000, χ^2/df = 3.029, CFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.050, SRMR = 0.036				

ความรักผูกพันในงาน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ความมีพลัง (Svigor)										
1. ขณะทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง (EN1s)	1.00			0.81	0.66	1.00			0.77	0.60
2. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเข้มแข็งและกระปรี้กระเปร่า (EN2s)	1.02	0.03	35.02	0.88	0.78	1.03	0.03	31.89	0.86	0.74
3. เมื่อข้าพเจ้าตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ข้าพเจ้ารู้สึกอยากจะมาทำงาน (EN3s)	1.11	0.04	30.32	0.89	0.79	1.13	0.04	26.99	0.88	0.78
ความทุ่มเท (SENGdedi)										
4. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในภาระหน้าที่งานของตัวเอง (EN4s)	1.00			0.88	0.77	1.00			0.87	0.75
5. ภาระหน้าที่งานของข้าพเจ้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน (EN5s)	1.04	0.03	37.73	0.87	0.76	1.09	0.03	39.62	0.87	0.76
6. ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ (EN6s)	0.97	0.03	30.83	0.83	0.68	0.96	0.03	30.79	0.83	0.69

ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ									
	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา				
	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2	Raw Coef	SE	t	STD Coef	R^2
ความหลงใหล (Sabsorb)										
7. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างเอาจริงเอาจัง (EN7s)	1.00			0.86	0.75	1.00			0.83	0.70
8. ข้าพเจ้ารู้สึกหลงใหลชื่นชอบในงานที่ทำ (EN8s)	1.14	0.03	33.29	0.87	0.76	1.18	0.04	28.76	0.85	0.71
9. ข้าพเจ้ารู้สึกตื่นตัวเมื่อได้ทำงาน (EN9s)	1.13	0.03	37.02	0.92	0.84	1.13	0.03	32.27	0.90	0.82
สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ										
ความมีพลัง	1.00					1.00				
ความทุ่มเท	0.98	1.00				0.97	1.00			
ความหลงใหล	0.92	0.99	1.00			0.92	0.99	1.00		
ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้บังคับบัญชา) χ^2(df = 19) 59.55, sig = 0.000, χ^2/df = 3.134, CFI = 1.00, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.052, SRMR = 0.011						**ความสอดคล้องของแบบจำลอง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)** χ^2(df = 19) 79.00, sig = 0.000, χ^2/df = 4.158, CFI = 1.00, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.063, SRMR = 0.015				

ภาคผนวก ค
ตัวอย่างคำสั่งและผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม LISREL

ค 1 คำสั่งและผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา

```
CFAsecurityS
Observed Variables
Seffic Seffec Sfair Stask Sdedica Sfaci Sattract Sinteres Scompass Ssacrif
Sideal Sinspi Sintell Sindiv Sdistri Sproc Sinterac Svigor SENGdedi
Sabsorb
Covariance Matrix from file 'E:\securityII\sec.cov'
Sample Size = 200
Latent Variables  perf task CP PSM TL OJ ENG
Relationships
Seffic = 1*perf
Seffec = perf
Sfair = perf
Stask = 1*task
Sdedica = 1*CP
Sfaci = CP
Sattract = PSM
Sinteres = 1*PSM
Scompass = PSM
Ssacrif = PSM
Sideal = 1*TL
Sinspi = TL
Sintell = TL
Sindiv = TL
Sdistri = 1*OJ
Sproc = OJ
Sinterac = OJ
Svigor = 1*ENG
SENGdedi = ENG
Sabsorb = ENG
set error variance of Stask = 0
let the error of Seffic and Seffec correlate
let the error of Sattract and Ssacrif correlate
let the error of Sinteres and Ssacrif correlate
let the error of Sintell and Sindiv correlate
let the error of Sdistri and Sinterac correlate
let the error of Svigor and Sabsorb correlate
Path Diagram
Lisrel output: me=ml mi it=1000 sc fs ef ad=off
End of Problem

CFAsecurityS
Number of Iterations = 19
LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

        LAMBDA-X

              perf       task         CP        PSM         TL         OJ
          --------   --------   --------   --------   --------   --------
  Seffic       1.00        - -        - -        - -        - -        - -
  Seffec       1.09        - -        - -        - -        - -        - -
             (0.07)
              15.19
   Sfair       1.23        - -        - -        - -        - -        - -
             (0.06)
              19.39
   Stask        - -       1.00        - -        - -        - -        - -
 Sdedica        - -        - -       1.00        - -        - -        - -
```

Sfaci	- -	- -	0.71	- -	- -	- -
			(0.05)			
			13.04			
Sattract	- -	- -	- -	0.15	- -	- -
				(0.05)		
				3.24		
Sinteres	- -	- -	- -	1.00	- -	- -
Scompass	- -	- -	- -	0.98	- -	- -
				(0.04)		
				22.31		
Ssacrif	- -	- -	- -	1.19	- -	- -
				(0.06)		
				19.80		
Sideal	- -	- -	- -	- -	1.00	- -
Sinspi	- -	- -	- -	- -	1.35	- -
					(0.05)	
					29.70	
Sintell	- -	- -	- -	- -	1.46	- -
					(0.05)	
					26.76	
Sindiv	- -	- -	- -	- -	1.00	- -
					(0.06)	
					17.48	
Sdistri	- -	- -	- -	- -	- -	1.00
Sproc	- -	- -	- -	- -	- -	0.98
						(0.08)
						12.70
Sinterac	- -	- -	- -	- -	- -	0.83
						(0.08)
						10.18
Svigor	- -	- -	- -	- -	- -	- -
SENGdedi	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Sabsorb	- -	- -	- -	- -	- -	- -

LAMBDA-X

	ENG
Seffic	- -
Seffec	- -
Sfair	- -
Stask	- -
Sdedica	- -
Sfaci	- -
Sattract	- -
Sinteres	- -
Scompass	- -
Ssacrif	- -
Sideal	- -
Sinspi	- -
Sintell	- -
Sindiv	- -
Sdistri	- -
Sproc	- -
Sinterac	- -
Svigor	1.00
SENGdedi	0.89
	(0.03)
	26.71
Sabsorb	0.91
	(0.03)
	26.65

Squared Multiple Correlations for X - Variables

Seffic	Seffec	Sfair	Stask	Sdedica	Sfaci
0.87	0.72	0.84	1.00	0.98	0.64

Squared Multiple Correlations for X - Variables

Sattract	Sinteres	Scompass	Ssacrif	Sideal	Sinspi
0.05	0.94	0.86	0.80	0.84	0.97

Squared Multiple Correlations for X - Variables

Sintell	Sindiv	Sdistri	Sproc	Sinterac	Svigor
0.92	0.69	0.63	0.81	0.70	0.99

Squared Multiple Correlations for X - Variables

SENGdedi	Sabsorb
0.92	0.90

Goodness of Fit Statistics
Degrees of Freedom = 144
Minimum Fit Function Chi-Square = 296.32 (P = 0.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 290.44 (P = 0.00)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 146.44
90 Percent Confidence Interval for NCP = (101.66 ; 199.00)
Minimum Fit Function Value = 1.49
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.74
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.51 ; 1.00)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.071
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.060 ; 0.083)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.0021
Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.12
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.90 ; 2.39)
ECVI for Saturated Model = 2.11
ECVI for Independence Model = 45.42
Chi-Square for Independence Model with 190 Degrees of Freedom = 8998.97
Independence AIC = 9038.97
Model AIC = 422.44
Saturated AIC = 420.00
Independence CAIC = 9124.94
Model CAIC = 706.13
Saturated CAIC = 1322.65
Normed Fit Index (NFI) = 0.97
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.73
Comparative Fit Index (CFI) = 0.98
Incremental Fit Index (IFI) = 0.98
Relative Fit Index (RFI) = 0.96
Critical N (CN) = 126.17
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.011
Standardized RMR = 0.052
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.87
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.81
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.60

Completely Standardized Solution

LAMBDA-X

	perf	task	CP	PSM	TL	OJ
Seffic	0.93	- -	- -	- -	- -	- -
Seffec	0.85	- -	- -	- -	- -	- -
Sfair	0.91	- -	- -	- -	- -	- -
Stask	- -	1.00	- -	- -	- -	- -
Sdedica	- -	- -	0.99	- -	- -	- -
Sfaci	- -	- -	0.80	- -	- -	- -
Sattract	- -	- -	- -	0.23	- -	- -
Sinteres	- -	- -	- -	0.97	- -	- -
Scompass	- -	- -	- -	0.92	- -	- -
Ssacrif	- -	- -	- -	0.90	- -	- -
Sideal	- -	- -	- -	- -	0.92	- -
Sinspi	- -	- -	- -	- -	0.99	- -
Sintell	- -	- -	- -	- -	0.96	- -
Sindiv	- -	- -	- -	- -	0.83	- -
Sdistri	- -	- -	- -	- -	- -	0.79
Sproc	- -	- -	- -	- -	- -	0.90
Sinterac	- -	- -	- -	- -	- -	0.83
Svigor	- -	- -	- -	- -	- -	- -
SENGdedi	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Sabsorb	- -	- -	- -	- -	- -	- -

LAMBDA-X

	ENG
Seffic	- -
Seffec	- -
Sfair	- -
Stask	- -
Sdedica	- -
Sfaci	- -
Sattract	- -
Sinteres	- -
Scompass	- -
Ssacrif	- -
Sideal	- -
Sinspi	- -
Sintell	- -
Sindiv	- -
Sdistri	- -
Sproc	- -
Sinterac	- -
Svigor	0.99
SENGdedi	0.96
Sabsorb	0.95

PHI

	perf	task	CP	PSM	TL	OJ
perf	1.00					
task	0.69	1.00				
CP	0.59	0.69	1.00			
PSM	0.58	0.59	0.50	1.00		
TL	0.61	0.56	0.49	0.68	1.00	
OJ	0.61	0.56	0.46	0.44	0.66	1.00
ENG	0.46	0.38	0.33	0.36	0.47	0.46

PHI

	ENG
ENG	1.00

ค 2 คำสั่งและผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานหลักในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชา

```
Full model securityS
Observed Variables
Seffic Seffec Sfair Stask Sdedica Sfaci Sattract Sinteres Scompass
Ssacrif Sideal Sinspi Sintell Sindiv Sdistri Sproc Sinterac Svigor
SENGdedi Sabsorb
Covariance Matrix from file 'D:\securityS2\secnor.cov'
Sample Size = 200
Latent Variables  perf task CP PSM TL OJ ENG
Relationships
Seffic = 1*perf
Seffec Sfair = perf
Stask = 1*task
Sdedica = 1*CP
Sfaci = CP
Sinteres = 1*PSM
Sattract Scompass Ssacrif = PSM
Sideal = 1*TL
Sinspi Sintell Sindiv = TL
Sdistri = 1*OJ
Sproc Sinterac = OJ
Svigor = 1*ENG
SENGdedi Sabsorb = ENG
set error variance of Stask = 0
let the error of Sintell and Sindiv correlate
let the error of Sdistri and Sinterac correlate
let the error of Sattract and Ssacrif correlate
let the error of Sinteres and Ssacrif correlate
let the error of Seffic and Seffec correlate
let the error of Svigor and Sabsorb correlate
perf = task CP PSM TL
task = TL OJ ENG
CP = TL OJ ENG PSM
PSM = TL
task =CP
let the error of Seffec and Sfair correlate
Path Diagram
Lisrel output: me=ml mi it=1000 sc fs ef ad=off
End of Problem

Full model securityS
Number of Iterations = 19
LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

        LAMBDA-Y

              perf       task         CP        PSM
            --------   --------   --------   --------
  Seffic       1.00        - -        - -        - -
  Seffec       0.97        - -        - -        - -
              (0.08)
               11.53
   Sfair       1.19        - -        - -        - -
              (0.07)
               18.02
   Stask        - -       1.00        - -        - -
 Sdedica        - -        - -       1.00        - -
   Sfaci        - -        - -       0.73        - -
                                    (0.05)
                                     13.73
```

Sattract	- -	- -	- -	0.15
				(0.05)
				3.22
Sinteres	- -	- -	- -	1.00
Scompass	- -	- -	- -	0.98
				(0.05)
				21.77
Ssacrif	- -	- -	- -	1.18
				(0.06)
				19.74

LAMBDA-X

	TL	OJ	ENG
Sideal	1.00	- -	- -
Sinspi	1.35	- -	- -
	(0.05)		
	29.81		
Sintell	1.46	- -	- -
	(0.05)		
	26.84		
Sindiv	1.00	- -	- -
	(0.06)		
	17.47		
Sdistri	- -	1.00	- -
Sproc	- -	0.94	- -
		(0.08)	
		12.15	
Sinterac	- -	0.85	- -
		(0.08)	
		10.22	
Svigor	- -	- -	1.00
SENGdedi	- -	- -	0.91
			(0.03)
			26.34
Sabsorb	- -	- -	0.91
			(0.03)
			26.65

BETA

	perf	task	CP	PSM
perf	- -	0.27	0.14	0.13
		(0.05)	(0.06)	(0.09)
		5.14	2.34	1.43
task	- -	- -	0.58	- -
			(0.07)	
			7.96	
CP	- -	- -	- -	0.53
				(0.14)
				3.77
PSM	- -	- -	- -	- -

GAMMA

	TL	OJ	ENG
perf	0.25	- -	- -
	(0.08)		
	3.23		

task	0.24	0.18	0.03
	(0.11)	(0.06)	(0.05)
	2.23	2.83	0.71
CP	0.13	0.17	0.07
	(0.14)	(0.07)	(0.05)
	0.91	2.36	1.20
PSM	0.58	- -	- -
	(0.05)		
	11.64		

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

perf	task	CP	PSM
0.60	0.58	0.33	0.47

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

perf	task	CP	PSM
0.40	0.38	0.28	0.47

Goodness of Fit Statistics
Degrees of Freedom = 148
Minimum Fit Function Chi-Square = 316.26 (P = 0.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 313.57 (P = 0.00)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 165.57
90 Percent Confidence Interval for NCP = (118.48 ; 220.41)
Minimum Fit Function Value = 1.59
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.83
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.60 ; 1.11)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.075
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.063 ; 0.087)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00032
Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.20
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.96 ; 2.47)
ECVI for Saturated Model = 2.11
ECVI for Independence Model = 45.42
Chi-Square for Independence Model with 190 Degrees of Freedom = 8998.97
Independence AIC = 9038.97
Model AIC = 437.57
Saturated AIC = 420.00
Independence CAIC = 9124.94
Model CAIC = 704.06
Saturated CAIC = 1322.65
Normed Fit Index (NFI) = 0.96
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.75
Comparative Fit Index (CFI) = 0.98
Incremental Fit Index (IFI) = 0.98
Relative Fit Index (RFI) = 0.95
Critical N (CN) = 121.14
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.014
Standardized RMR = 0.062
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.86
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.81
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.61

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	perf	task	CP	PSM
Seffic	0.95	- -	- -	- -
Seffec	0.76	- -	- -	- -
Sfair	0.90	- -	- -	- -
Stask	- -	1.00	- -	- -
Sdedica	- -	- -	0.98	- -
Sfaci	- -	- -	0.81	- -
Sattract	- -	- -	- -	0.23
Sinteres	- -	- -	- -	0.96
Scompass	- -	- -	- -	0.93
Ssacrif	- -	- -	- -	0.89

LAMBDA-X

	TL	OJ	ENG
Sideal	0.92	- -	- -
Sinspi	0.99	- -	- -
Sintell	0.96	- -	- -
Sindiv	0.83	- -	- -
Sdistri	- -	0.80	- -
Sproc	- -	0.87	- -
Sinterac	- -	0.87	- -
Svigor	- -	- -	0.99
SENGdedi	- -	- -	0.97
Sabsorb	- -	- -	0.94

BETA

	perf	task	CP	PSM
perf	- -	0.39	0.18	0.10
task	- -	- -	0.52	- -
CP	- -	- -	- -	0.32
PSM	- -	- -	- -	- -

GAMMA

	TL	OJ	ENG
perf	0.24	- -	- -
task	0.16	0.20	0.04
CP	0.10	0.21	0.08
PSM	0.68	- -	- -

Correlation Matrix of ETA and KSI

	perf	task	CP	PSM	TL	OJ
perf	1.00					
task	0.70	1.00				
CP	0.63	0.70	1.00			
PSM	0.55	0.47	0.51	1.00		
TL	0.62	0.56	0.49	0.68	1.00	
OJ	0.50	0.55	0.45	0.45	0.65	1.00
ENG	0.35	0.37	0.33	0.32	0.47	0.46

Correlation Matrix of ETA and KSI

	ENG
ENG	1.00

PSI
Note: This matrix is diagonal.

perf	task	CP	PSM
0.40	0.42	0.67	0.53

THETA-EPS

	Seffic	Seffec	Sfair	Stask	Sdedica	Sfaci
Seffic	0.10					
Seffec	-0.01	0.43				
Sfair	- -	0.10	0.20			
Stask	- -	- -	- -	- -		
Sdedica	- -	- -	- -	- -	0.05	
Sfaci	- -	- -	- -	- -	- -	0.35
Sattract	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Sinteres	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Scompass	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Ssacrif	- -	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	Sattract	Sinteres	Scompass	Ssacrif
Sattract	0.95			
Sinteres	- -	0.07		
Scompass	- -	- -	0.14	
Ssacrif	-0.13	-0.05	- -	0.20

THETA-DELTA

	Sideal	Sinspi	Sintell	Sindiv	Sdistri	Sproc
Sideal	0.15					
Sinspi	- -	0.03				
Sintell	- -	- -	0.08			
Sindiv	- -	- -	0.09	0.31		
Sdistri	- -	- -	- -	- -	0.35	
Sproc	- -	- -	- -	- -	- -	0.24
Sinterac	- -	- -	- -	- -	-0.23	- -
Svigor	- -	- -	- -	- -	- -	- -
SENGdedi	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Sabsorb	- -	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-DELTA

	Sinterac	Svigor	SENGdedi	Sabsorb
Sinterac	0.25			
Svigor	- -	0.03		
SENGdedi	- -	- -	0.06	
Sabsorb	- -	-0.05	- -	0.11

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	TL	OJ	ENG
perf	0.52	0.10	0.03
	(0.07)	(0.03)	(0.02)
	7.14	3.32	1.39
task	0.49	0.27	0.07
	(0.12)	(0.07)	(0.06)
	4.02	3.69	1.28
CP	0.44	0.17	0.07
	(0.12)	(0.07)	(0.05)
	3.64	2.36	1.20
PSM	0.58	- -	- -
	(0.05)		
	11.64		

Indirect Effects of KSI on ETA

	TL	OJ	ENG
perf	0.27	0.10	0.03
	(0.07)	(0.03)	(0.02)
	3.86	3.32	1.39
task	0.25	0.10	0.04
	(0.08)	(0.04)	(0.03)
	3.31	2.28	1.19
CP	0.31	- -	- -
	(0.09)		
	3.61		
PSM	- -	- -	- -

Total Effects of ETA on ETA

	perf	task	CP	PSM
perf	- -	0.27	0.29	0.28
		(0.05)	(0.05)	(0.10)
		5.14	5.49	2.94
task	- -	- -	0.58	0.31
			(0.07)	(0.09)
			7.96	3.43
CP	- -	- -	- -	0.53
				(0.14)
				3.77
PSM	- -	- -	- -	- -

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.363

Indirect Effects of ETA on ETA

	perf	task	CP	PSM
perf	- -	- -	0.15	0.15
			(0.03)	(0.05)
			4.46	3.12
task	- -	- -	- -	0.31
				(0.09)
				3.43
CP	- -	- -	- -	- -
PSM	- -	- -	- -	- -

Total Effects of ETA on Y

	perf	task	CP	PSM
Seffic	1.00	0.27	0.29	0.28
		(0.05)	(0.05)	(0.10)
		5.14	5.49	2.94
Seffec	0.97	0.26	0.28	0.27
	(0.08)	(0.05)	(0.05)	(0.09)
	11.53	4.81	5.10	2.87
Sfair	1.19	0.32	0.35	0.34
	(0.07)	(0.06)	(0.06)	(0.11)
	18.02	5.07	5.40	2.93
Stask	- -	1.00	0.58	0.31
			(0.07)	(0.09)
			7.96	3.43
Sdedica	- -	- -	1.00	0.53
				(0.14)
				3.77
Sfaci	- -	- -	0.73	0.39
			(0.05)	(0.11)
			13.73	3.66
Sattract	- -	- -	- -	0.15
				(0.05)
				3.22
Sinteres	- -	- -	- -	1.00
Scompass	- -	- -	- -	0.98
				(0.05)
				21.77
Ssacrif	- -	- -	- -	1.18
				(0.06)
				19.74

Indirect Effects of ETA on Y

	perf	task	CP	PSM
Seffic	- -	0.27	0.29	0.28
		(0.05)	(0.05)	(0.10)
		5.14	5.49	2.94
Seffec	- -	0.26	0.28	0.27
		(0.05)	(0.05)	(0.09)
		4.81	5.10	2.87
Sfair	- -	0.32	0.35	0.34
		(0.06)	(0.06)	(0.11)
		5.07	5.40	2.93
Stask	- -	- -	0.58	0.31
			(0.07)	(0.09)
			7.96	3.43
Sdedica	- -	- -	- -	0.53
				(0.14)
				3.77
Sfaci	- -	- -	- -	0.39
				(0.11)
				3.66
Sattract	- -	- -	- -	- -
Sinteres	- -	- -	- -	- -
Scompass	- -	- -	- -	- -
Ssacrif	- -	- -	- -	- -

Total Effects of KSI on Y

	TL	OJ	ENG
Seffic	0.52	0.10	0.03
	(0.07)	(0.03)	(0.02)
	7.14	3.32	1.39
Seffec	0.50	0.09	0.03
	(0.08)	(0.03)	(0.02)
	6.33	3.23	1.38
Sfair	0.62	0.11	0.03
	(0.09)	(0.03)	(0.02)
	6.95	3.30	1.39
Stask	0.49	0.27	0.07
	(0.12)	(0.07)	(0.06)
	4.02	3.69	1.28
Sdedica	0.44	0.17	0.07
	(0.12)	(0.07)	(0.05)
	3.64	2.36	1.20
Sfaci	0.32	0.12	0.05
	(0.09)	(0.05)	(0.04)
	3.54	2.34	1.20
Sattract	0.09	- -	- -
	(0.03)		
	3.12		
Sinteres	0.58	- -	- -
	(0.05)		
	11.64		
Scompass	0.57	- -	- -
	(0.05)		
	10.93		
Ssacrif	0.69	- -	- -
	(0.06)		
	10.91		

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	TL	OJ	ENG
perf	0.50	0.16	0.05
task	0.32	0.30	0.08
CP	0.32	0.21	0.08
PSM	0.68	- -	- -

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	TL	OJ	ENG
perf	0.25	0.16	0.05
task	0.17	0.11	0.04
CP	0.22	- -	- -
PSM	- -	- -	- -

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	perf	task	CP	PSM
perf	- -	0.39	0.38	0.23
task	- -	- -	0.52	0.17
CP	- -	- -	- -	0.32
PSM	- -	- -	- -	- -

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	perf	task	CP	PSM
perf	- -	- -	0.20	0.13
task	- -	- -	- -	0.17
CP	- -	- -	- -	- -
PSM	- -	- -	- -	- -

Standardized Total Effects of ETA on Y

	perf	task	CP	PSM
Seffic	0.36	0.14	0.14	0.08
Seffec	0.35	0.14	0.13	0.08
Sfair	0.43	0.17	0.17	0.10
Stask	- -	0.53	0.28	0.09
Sdedica	- -	- -	0.48	0.16
Sfaci	- -	- -	0.35	0.11
Sattract	- -	- -	- -	0.05
Sinteres	- -	- -	- -	0.29
Scompass	- -	- -	- -	0.29
Ssacrif	- -	- -	- -	0.35

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	perf	task	CP	PSM
Seffic	0.95	0.37	0.36	0.22
Seffec	0.76	0.30	0.29	0.17
Sfair	0.90	0.35	0.34	0.21
Stask	- -	1.00	0.52	0.17
Sdedica	- -	- -	0.98	0.32
Sfaci	- -	- -	0.81	0.26
Sattract	- -	- -	- -	0.23
Sinteres	- -	- -	- -	0.96
Scompass	- -	- -	- -	0.93
Ssacrif	- -	- -	- -	0.89

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	perf	task	CP	PSM
Seffic	- -	0.14	0.14	0.08
Seffec	- -	0.14	0.13	0.08
Sfair	- -	0.17	0.17	0.10
Stask	- -	- -	0.28	0.09
Sdedica	- -	- -	- -	0.16
Sfaci	- -	- -	- -	0.11
Sattract	- -	- -	- -	- -
Sinteres	- -	- -	- -	- -
Scompass	- -	- -	- -	- -
Ssacrif	- -	- -	- -	- -

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	perf	task	CP	PSM
Seffic	- -	0.37	0.36	0.22
Seffec	- -	0.30	0.29	0.17
Sfair	- -	0.35	0.34	0.21
Stask	- -	- -	0.52	0.17
Sdedica	- -	- -	- -	0.32
Sfaci	- -	- -	- -	0.26

Sattract	- -	- -	- -	- -
Sinteres	- -	- -	- -	- -
Scompass	- -	- -	- -	- -
Ssacrif	- -	- -	- -	- -

Standardized Total Effects of KSI on Y

	TL	OJ	ENG
Seffic	0.18	0.06	0.02
Seffec	0.17	0.05	0.02
Sfair	0.21	0.07	0.02
Stask	0.17	0.16	0.04
Sdedica	0.15	0.10	0.04
Sfaci	0.11	0.07	0.03
Sattract	0.03	- -	- -
Sinteres	0.20	- -	- -
Scompass	0.20	- -	- -
Ssacrif	0.24	- -	- -

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	TL	OJ	ENG
Seffic	0.47	0.15	0.05
Seffec	0.38	0.12	0.04
Sfair	0.44	0.14	0.04
Stask	0.32	0.30	0.08
Sdedica	0.31	0.20	0.08
Sfaci	0.26	0.17	0.07
Sattract	0.16	- -	- -
Sinteres	0.66	- -	- -
Scompass	0.63	- -	- -
Ssacrif	0.61	- -	- -

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล นางกอแก้ว จันทร์กิ่งทอง

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5310530003

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2538
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2541

ทุนการศึกษา

ทุนมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง และสุธินี ฤกษ์ขำ. (2555). อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 32*(4), 239-250.

_____. (2555, มกราคม). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานขององค์การ*. เอกสารการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัย/สร้างสรรค์ระดับชาติและนานาชาติ “ศิลปากรวิจัยและสร้างสรรค์ ครั้งที่ 5 : บูรณาการศาสตร์และศิลป์”, มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง และอนุ เจริญวงศ์ระยับ. (2555, พฤษภาคม). *อิทธิพลของพฤติกรรมระดับองค์การและระดับบุคคลที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การ*. เอกสารการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

Jankingthong, K., & Rurkkhum, S. (2012). Factors affecting job performance: A review of literature. *Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities and Arts, 12*(2), 115-127.

_____. (2013, January). *Antecedents and consequences of work engagement: A literature review*. Paper presented at the 6th Silpakorn University International Conference on Academic Research and Creative Arts : Integration of Art and Science, Silpakorn University, Nakhon Pathom, Thailand.