

อิ

อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน The Influence of Individual, Group and Organizational Behaviors on the Performance of Police Stations regarding Their Task of Providing Public Security

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กอแก้ว จันทรกึ่งทอง
- สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
-
- **Assistant Professor Dr. Korkaew Jankingthong**
- Department of Human Resource Management
- Hatyai Business School, Hatyai University
- E-mail: skorkaew@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างระดับองค์การจากสถานีตำรวจจำนวน 200 แห่ง และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลในแต่ละสถานีด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้บังคับบัญชาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเรียงตามลำดับความสำคัญ โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนับเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับสูง กล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ย่อมนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ได้มีความเหมาะสมเฉพาะกับองค์การสมัยใหม่หรือภาคเอกชนเท่านั้น แต่ภาวะผู้นำลักษณะนี้นับว่ามีความสำคัญต่อการบริหารในระบบราชการ แสดงให้เห็นว่าผู้นำที่มีลักษณะของการกระตุนใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การมีความเป็นสากล สามารถใช้ได้กับบริบททั้งภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ: ผลการดำเนินงานขององค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ ความรักผูกพันในงาน แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

Abstract

The goal of the current study was to examine the influence of individual, group and organizational behaviors on the task of providing security for people's well-being. In order to assess the above relationships, the study was undertaken at the organizational level in 200 police stations from Provincial Police Regions 1-9 in Thailand. The subjects at the individual level consisted of 200 police supervisors working in police stations responsible for the security of the people; supervisors were used to represent the organization. The results reveal that task performance, transformational leadership and contextual performance have direct significant effects on the task of providing security for the public, respectively. These main effects generally indicate that task performance and transformational leadership are strongly related to the task of providing security for the people. In conclusion, employees' performance can lead to the achievement of the organization. Moreover, transformational leadership is the key factor in all organizations that motivates the followers to perform to achieve the organizational goal.

Keywords: Organizational Performance, Transformational Leadership, Organizational Justice, Work Engagement, Public Service Motivation

ความสำคัญและวัตถุประสงค์

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังอย่างสูง เพราะตำรวจต้องเป็นที่พึ่งพิงในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกแก่สังคมด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจนั้น ๆ ว่าจะเป็นที่พอใจในทิศทางใด ทั้งนี้เพราะผลการดำเนินงานขององค์การซึ่งเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกิจกรรมนับเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์การ ผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจประกอบด้วยงาน 5 ด้านซึ่งเกี่ยวข้องทั้งกับบุคคลภายนอกและภายในองค์การ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนับเป็นงานหนึ่งที่เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนในสายตาของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย ประกอบกับการป้องกันอาชญากรรมนับเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักของตำรวจในการลดอาชญากรรมและก่อให้เกิดความสงบสุขแก่ประชาชน (สุพิศาล ภัคตินฤณาด และคณะ, 2556: 23)

การศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมอันส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การนั้นในแนวคิดพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) กล่าวว่าควรทำการศึกษาพฤติกรรมในทุกระดับ (Robbins, 2003: 22) โดยในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนั้นมีหลายปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

ขององค์การ (กอแก้ว จันทรกิ่งทอง และสุธินี ฤกษ์ขำ, 2555: 246) ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ เพราะพฤติกรรมแต่ละระดับล้วนเป็นทั้งเหตุและผลซึ่งมีอิทธิพลต่อกัน ในงานวิจัยนี้พฤติกรรมระดับบุคคล คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความรักผูกพันในงาน และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ในขณะที่พฤติกรรมระดับกลุ่ม คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมระดับองค์การ คือ ความยุติธรรมในองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่ามีพฤติกรรมระดับใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งนี้เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจอันจะส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การตรวจสอบเอกสาร

ผลการดำเนินงานขององค์การ และผลการปฏิบัติงาน

ผลการดำเนินงานขององค์การจะเป็นเช่นใดย่อมขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ของพนักงานในองค์การนั้น ๆ โดยผลการปฏิบัติงานคือ พฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผลของ

องค์การ (Borman and Motowidlo, 1997: 99) ในส่วนของผลการปฏิบัติงานนั้นได้มีการจำแนกผ่านพฤติกรรมของพนักงานเป็น 2 ลักษณะ คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Task Performance) และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) พฤติกรรมทั้ง 2 ลักษณะล้วนส่งผลต่อภาพรวมและผลการดำเนินงานขององค์การ การวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในหน้าที่ของตน ประกอบด้วยพฤติกรรม 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรงในการในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ไปเป็นสินค้าและบริการที่องค์กรผลิตได้ และ 2) พฤติกรรมที่ให้บริการและดูแลรักษางานเทคนิคหลัก โดยการสนับสนุนวัตถุประสงค์ต่าง ๆ (Borman and Motowidlo, 1993: 73) ในขณะที่การปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่นอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในเอกสารบรรยายลักษณะงาน โดยมีการแบ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น (Interpersonal Facilitation) และ 2) การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) โดยพฤติกรรมทั้งหมดที่กระทำล้วนเป็นสิ่งที่ทำด้วยความเต็มใจเพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์การ ในส่วนของการวัดผลการดำเนินงานขององค์การนั้นแบ่งเป็น 3 มิติ (Kim, 2005: 256-257) คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิภาพ และ 3) ความยุติธรรม

จากการศึกษาผลงานวิจัยพบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความหมายใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Purvanova, Bono, and

Dzieweczynski, 2006: 3) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์การ อีกทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ล้วนเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สมมติฐานที่ 2 การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การที่ผู้นำพยายามกระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ของตนเอง โดยผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ตาม เปลี่ยนแปลงมุมมองหรือความตระหนักของผู้ตามที่มีต่อปัญหาเดิม ๆ ในมุมมองใหม่ อีกทั้งการที่ผู้นำพยายามกระตุ้น จูงใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Robbins and Judge, 2010: 194) โดยทำการวัดใน 4 มิติ คือ 1) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 2) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) และ 4) การคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)

จากการวิเคราะห์ห่อภิมาณพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานขององค์การ (Judge and Piccolo, 2004: 759) และพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความ

สัมพันธ์ทางตรงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Christian, Garza and Slaughter, 2011: 119) อีกทั้งพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Moynihan, Pandey, and Wright, 2009: 17) จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ความยุติธรรมในองค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงานเพียงใด โดยการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแบ่งเป็น 3 มิติ (Kreitner and Kinicki, 2010: 221) คือ 1) ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive Justice) 2) ความยุติธรรมด้าน

กระบวนการขององค์การ (Procedural Justice) และ 3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional Justice)

จากการศึกษาผลงานวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Devonish and Greenidge, 2010: 80) จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 7 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 8 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ความรักผูกพันในงาน

ความรักผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง แรงบวก การเติมเต็ม ความเกี่ยวพันในงนกับจิตใจ โดยทำการวัดใน 3 มิติ (Schaufeli et al., 2002: 74) คือ 1) ความมีพลัง (Vigor) 2) ความทุ่มเท (Dedication) และ 3) ความหลงใหลในงาน (Absorption)

จากการวิเคราะห์ห้กิมานพบว่า ความรักผูกพันในงาน มีอิทธิพลทางตรงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Christian, Garza, and Slaughter, 2011: 119) จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 9 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความ

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงาน
ตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 10 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพล
ทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความ
ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงาน
ตามสถานการณ์

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (PSM) หมายถึง
การที่แต่ละบุคคลมีการตอบสนองต่อแรงจูงใจขั้น
พื้นฐานที่จำเป็นในองค์การ การวัดแรงจูงใจให้
บริการสาธารณะแบ่งเป็น 6 มิติ (Perry, 1996: 6)
คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนด
นโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy
Making) 2) มีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วน
รวม (Commitment to the Public Interest) 3) การ
ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ของพลเมืองที่ดี (Civic Duty)
4) การคำนึงถึงความยุติธรรมในสังคม (Social
Justice) 5) มีความเห็นใจผู้อื่น (Compassion)
และ 6) การเสียสละตนเอง (Self-sacrifice)

จากการศึกษาผลงานวิจัยพบว่า แรงจูงใจ
ให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
ขององค์การ (Kim, 2005: 254) อีกทั้งพบว่า แรง
จูงใจให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) และ
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Compliance) ซึ่งเป็น
พฤติกรรมหนึ่งของการปฏิบัติงานตามสถานการณ์
(ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = .57, .28 มีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .001) (Kim, 2006: 733)
จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 11 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ
มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สมมติฐานที่ 12 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ
มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติ
งานตามสถานการณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
(Quantitative Research) ประชากร คือ สถานีตำรวจ
ภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 ในประเทศไทย
จำนวนทั้งสิ้น 1,319 สถานี งานวิจัยนี้แบ่งกลุ่ม
ตัวอย่างเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มตัวอย่างระดับองค์การ
และระดับบุคคล โดยการสุ่มตัวอย่างระดับองค์การ
นั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่าง
เป็นสัดส่วน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เลือกสถานี
ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 ให้ครบ 200
สถานี การเลือกกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลในแต่ละ
สถานีนั้น ผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงกับ
ผู้บังคับบัญชาในงานด้านการรักษาความปลอดภัยใน
ชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 1 คนต่อสถานี ในส่วนของ
การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และ
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยโดย 1)
วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยทำการวิเคราะห์ค่าสถิติ
พื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ของตัวแปรสังเกตที่ใช้
ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการแจกแจง
ของตัวแปร ตลอดจนทำการหาค่าความสัมพันธ์ราย
ตัวแปร เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์เบื้องต้น
ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัย และ
2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยตาม
วัตถุประสงค์ใช้โปรแกรม LISREL 8.80 โดยทำการ

วิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง โครงสร้างความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานี่ ดำรวจเพื่อประชาชนในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างชัดเจน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยทั้งสามปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.39 0.24 และ 0.18 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 3 และ 2 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับรองลงมาคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความยุติธรรมในองค์การ โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.50 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.23 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 12 และพบว่าความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยส่งผ่านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.16 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 และ 8 ตามลำดับ

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

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่าในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชานั้น ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชาล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยพฤติกรรมกรปฏิบัติงานตาม

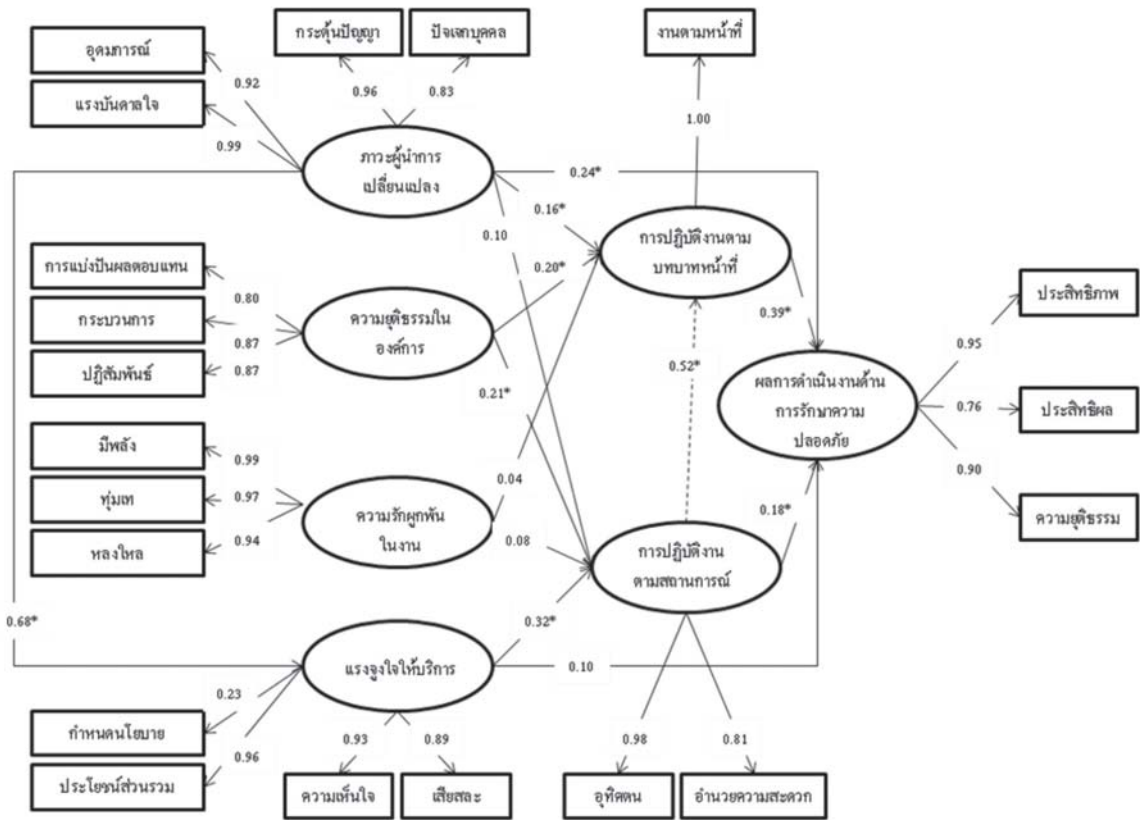
บทบาทหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเด่นชัดกว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ในส่วน ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพลรวมสูงสุด โดยแบ่งเป็นทั้งอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมนั้น อิทธิพลทางตรงของภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งมี ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.24 แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัย หนึ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินว่าจะเป็นไปได้ในทิศทาง ใด ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อม พบว่า ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้าน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่าน ตัวแปรสำคัญ 2 ตัว คือ การปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ แต่แรง จูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลน้อยเพราะไม่มี ้นัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บังคับบัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ มีพฤติกรรมปฏิบัติงานในหน้าที่อันจะส่งผลต่อ การดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ 1) แรงจูงใจ ให้บริการสาธารณะซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการ ดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน ผ่านการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดง ให้เห็นว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะของผู้บังคับ บัญชาสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้แสดง พฤติกรรมของความมีน้ำใจเต็มใจช่วยเหลือองค์กร และเพื่อนร่วมงาน อันจะส่งผลต่อการดำเนินงาน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) ความยุติธรรมในองค์กรซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อม

ต่อการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านทั้งการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาที่รับรู้ถึงความยุติธรรม ในองค์กรย่อมสามารถกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มี พฤติกรรมปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่งาน และ พฤติกรรมความมีน้ำใจเต็มใจช่วยเหลือทั้งองค์กร และเพื่อนร่วมงานซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของงาน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า อิทธิพลของพฤติกรรม ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ได้แก่ การปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพล ต่อการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน โดยการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นับเป็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านการรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเด่นชัดที่สุด รายละเอียดดังภาพที่ 1 กล่าวได้ว่าการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมนำไปสู่ความ สำเร็จขององค์กร ตลอดจนพบว่าภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงไม่ได้มีความเหมาะสมเฉพาะกับองค์กร สมัยใหม่หรือภาคเอกชนเท่านั้น แต่ภาวะผู้นำลักษณะ นี้ นับว่ามีความสำคัญต่อการบริหารในระบอบราชการ แสดงให้เห็นว่าผู้นำที่มีลักษณะของการกระตุ้นจูงใจ ผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายของ องค์กรนี้มีความเป็นสากลสามารถใช้ได้กับบริบททั้ง ภาครัฐและภาคเอกชน



ภาพที่ 1 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่มและองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ดร. สุธิณี ฤกษ์ขำ และ ดร. อนุ เจริญวงศ์ระยับ สำหรับคำแนะนำในการพัฒนาผลงาน ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้บริหาร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่สำหรับการให้ทุนสนับสนุน

บรรณานุกรม

Bhaktinarinath, Supisarn, et al. 2013. **Practicing the Principles and Theories of Modern Police**. Nontaburi: Green Apple Graphic Printing. (in Thai).

สุพิศาล ภัคตินฤนาถ และคณะ. 2556. **แนวทางการปฏิบัติงานตามหลักการและทฤษฎีตำรวจสมัยใหม่**. นนทบุรี: กรีนแอปเปิ้ล กราฟฟิคปริ้นติ้ง.

- Borman, W.C., and Motowidlo, S.J. 1993. "Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance." In N. Schmitt and 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.
- Christian, M.S., Garza, A.S., and Slaughter, J.E. 2011. "Work Engagement: A Quantitative Review and Test of Its Relations with Task and Contextual Performance." **Personnel Psychology** 64: 89-136.
- Devonish, D., and 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.
- Jankingthong, Korkaew, and Rurkkhum, Suthinee. 2012. "The Influential Behaviors by Individuals, Groups, and Organizations toward job Performance." **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 32, 4: 239-250. (in Thai).
- กอแก้ว จันทร์กึ่งทอง และสุธินี ฤกษ์ขำ. 2555. "อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน." **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 32, 4: 239-250.
- Judge, T.A., and Piccolo, R.F. 2004. "Transformational and Transactional Leadership: A Meta-analytic Test of Their Relative Validity." **Journal of Applied Psychology** 89, 5: 755-768.
- 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.
- Kreitner, R., and Kinicki, A. 2010. **Organizational Behavior**. 9th ed. New York: McGraw-Hill.
- Moynihan, D.P., Pandey, S.K, and Wright, B.E. 2009. **Pulling the Levers: Leadership, Public Service Motivation and Mission Valence** [Online]. Available: <http://www.researchgate.net>.
- 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.

Purvanova, R.K., Bono, J.E. and Dzieweczynski, J. 2006. "Transformational Leadership, Job Characteristics, and Organizational Citizenship Performance." **Human Performance** 19, 1: 1-22.

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

Robbins, S.P., and Judge, T.A. 2010. **Organizational Behavior**. 10th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Schaufeli, W.B., et al. 2002. "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach." **Journal of Happiness Studies** 3, 1: 71-92.



Assistant Professor Dr. Korkaew Jankingthong is currently a full-time lecturer in the Department of Human Resource Management, Hatyai Business School, Hatyai University. Her research interests are human resource management and organizational behavior.