



**อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ
ต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้**
**The Influential of Behaviors from Individual, Group,
and Organization Levels toward the Polices' Performance
in Southern Border Provinces of Thailand**

กอแก้ว จันทรกึ่งทอง*
Korkaew Jankingthong*

สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 125/502 ถ.พลพิชัย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110
Department of Business Administration, Hatyai Business School,
Hatyai University 125/502 Polpichai Road, Hatyai, Songkhla 90110

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ 51 สถานี จำนวน 408 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดอิทธิพลของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ งานวิจัยนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 5 ตัว คือ ผลการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์การ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ความรักผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.65 – 0.96 ผลการศึกษพบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะและความรักผูกพันในงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.67 และ 0.29 ตามลำดับ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่ม มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.48 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยแรงจูงใจให้บริการสาธารณะนับเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเด่นชัดที่สุด

คำสำคัญ : ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ อิทธิพลของพฤติกรรม
จังหวัดชายแดนภาคใต้

*Corresponding author. E-mail: korkaews@hu.ac.th



Abstract

The purpose of this study was to examine the influential behaviors levels toward the polices' performance in Southern Border Province. The study was undertaken in fifty-one police stations, the subjects consist of four hundred and eight policemen. Data was collected by questionnaires. This research has 5 variables; job performance, organizational justice, public service motivation, work engagement, and transformational leadership, and the reliability was between .65 and .96. The results revealed that public service motivation and work engagement at the behavioral individual level have direct effect on the polices' performance ($\beta = 0.67$ and 0.29 , respectively), and transformational leadership at the behavioral group level has indirect effect on the performance of the police through public service motivation ($\beta = 0.48$) at significance level .01. Particularly, public service motivation was apparently shown as the most influential factor.

Keywords: Polices' performance, The influential of behaviors,
Southern Border Provinces



บทนำ

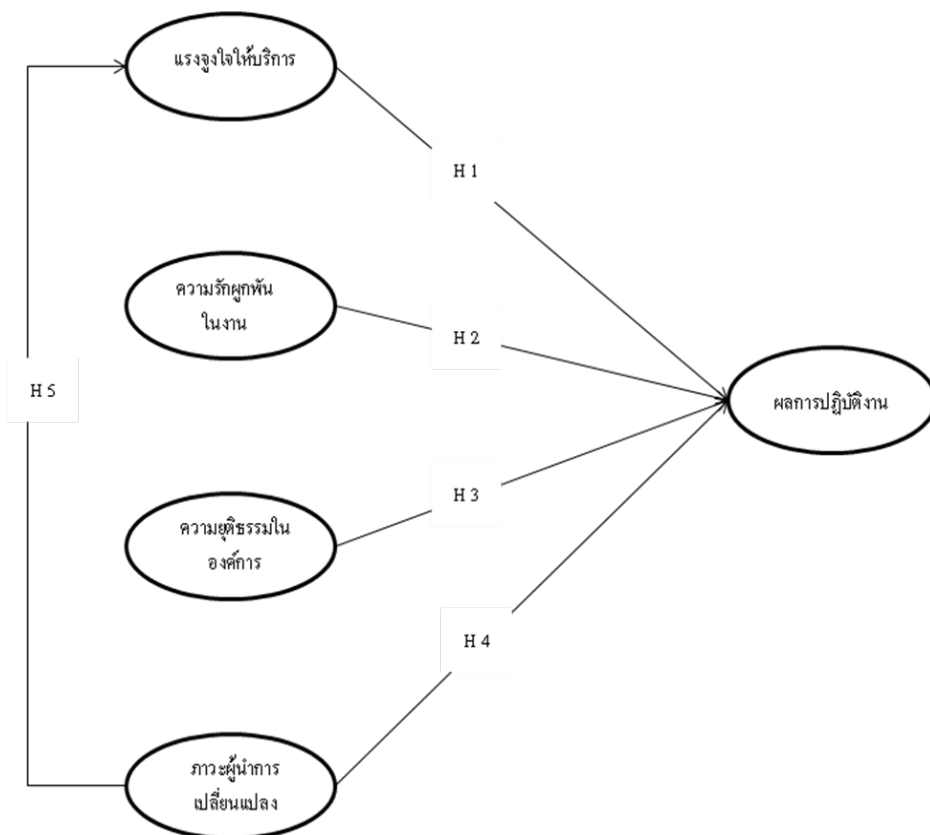
ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ที่ดีของบุคลากรย่อมนำไปสู่ความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังอย่างสูง เพราะตำรวจต้องเป็นที่พึ่งพิงในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกแก่สังคมด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม (นภดล กรรณิกา, 2553) ข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นับเป็นกลุ่มคนที่เสียสละอย่างสูง เพราะต้องปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ตลอดเวลา ดังนั้น ข้าราชการตำรวจจึงต้องมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ มีขวัญและกำลังใจเป็นอย่างดี เพื่อก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

การศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมอันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานนั้น ตามแนวคิดพฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior) ควรศึกษาทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ (Greenberg & Baron, 2003) เพราะพฤติกรรมแต่ละระดับล้วนเป็นทั้งเหตุและผลซึ่งมีอิทธิพลต่อกัน ในส่วนของพฤติกรรมระดับบุคคล เช่น การรับรู้ แรงจูงใจ จะส่งผลทั้งต่อพฤติกรรมในระดับกลุ่มและในระดับองค์การ ในขณะที่พฤติกรรมระดับกลุ่ม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา จะส่งผลไปยังพฤติกรรมระดับบุคคลและระดับองค์การ อีกทั้งพฤติกรรมระดับองค์การ เช่น นโยบายองค์การ กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน จะส่งผลกลับไปยังพฤติกรรมในระดับบุคคล ทำให้บุคคลรับรู้ถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์การจนเกิดความพึงพอใจและเกิดเป็นแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะส่งผลกลับไปยังบรรยากาศในการปฏิบัติงาน อันเป็นพฤติกรรมระดับกลุ่มด้วยเช่นกัน (Robbins & Judge, 2010) โดยในงานวิจัยนี้พฤติกรรมระดับบุคคล คือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความผูกพันในงาน ในขณะที่พฤติกรรมระดับกลุ่ม คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมระดับองค์การ คือ ความยุติธรรมในองค์การ

จากแนวคิดพฤติกรรมองค์การซึ่งกล่าวถึงผลการปฏิบัติงานนั้น สามารถจำแนกผ่านพฤติกรรมของพนักงานเป็น 2 ลักษณะ คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Task performance) และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Conceptual performance) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับไว้ในเอกสารบรรยายลักษณะงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมสำคัญต่อองค์การ ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีผลโดยตรงต่อการผลิตสินค้า บริการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลโดยตรงในการสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักขององค์การ (Van Scotter, 2000) อีกทั้งยังเป็นการใช้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานทั้งโดยทางตรงโดยทางเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน หรือโดยทางอ้อมโดยการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในขณะที่การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เป็นความพยายามของแต่ละบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานหลักหากแต่เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะช่วยในการปรับเปลี่ยนองค์การ บำรุงรักษา และทำให้บริบททางสังคมและ



ทางจิตใต้สำนึก ทั้งนี้เพื่อช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านทางกิจกรรมต่างๆ เช่น การอาสาสมัคร การมีความอดทนอดกลั้น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และการตระหนักถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนองค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางสังคม และทางจิตใต้สำนึกที่ใช้ในการทำงานในองค์กรให้เป็นไปได้ด้วยดี (Motowidlo et al., 1997) จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากแนวคิดพฤติกรรมองค์การพบว่า ความยุติธรรมในองค์การ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ความรักผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ว่าเกิดจากปัจจัยใดบ้าง เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังกรอบแนวคิดการวิจัย (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในประเทศไทย ได้แก่ ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส จำนวน 51 สถานี โดยมีจำนวนข้าราชการตำรวจ 9,542 คน เนื่องจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถกำหนดจากตัวแปรสังเกต โดยตัวแปรสังเกต 1 ตัว ควรมีตัวอย่าง 10-20 คน เป็นอย่างน้อย (Schumacker & Lomax, 2010) ในงานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ 17 ตัว ดังนั้นเมื่อเลือกใช้อัตราส่วน 20 : 1 จึงทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน และเพื่อให้ผลการวิเคราะห์คงที่ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 408 คน ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งปฏิบัติงานในสถานีตำรวจทั้ง 51 สถานี โดยให้สารวัตรอำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้กำกับการสถานีตำรวจเป็นผู้ตัดสินใจเลือกข้าราชการที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา สถานีละ 8 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 408 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน คือ 1) แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน ทำการวัดใน 3 มิติ คือ การปฏิบัติงานตามหน้าที่ การอุทิศตนให้กับงาน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้อื่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 2) แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์การ ทำการวัดใน 3 มิติ คือ ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 3) แบบสอบถามแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ทำการวัดใน 4 มิติ คือ แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม การมีความเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .65 4) ความรักผูกพันในงาน ทำการวัดใน 3 มิติ คือ ความมีพลัง ความทุ่มเท และความหลงใหล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 และ 5) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทำการวัดใน 4 มิติ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ใช้โปรแกรม LISREL 8.80 โดยในเบื้องต้นทำการตรวจสอบแบบจำลองการวัด ซึ่งเป็นการตรวจสอบว่าในแต่ละองค์ประกอบสามารถเป็นตัวบ่งชี้ร่วมกันในการอธิบายตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่ โดยเกณฑ์การพิจารณาข้อความที่มีความตรงเชิงโครงสร้าง พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1 (Schumacker & Lomax, 2010) จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองโครงสร้างที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง



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) โดยตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

สมมติฐานที่ 2 ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

สมมติฐานที่ 3 ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

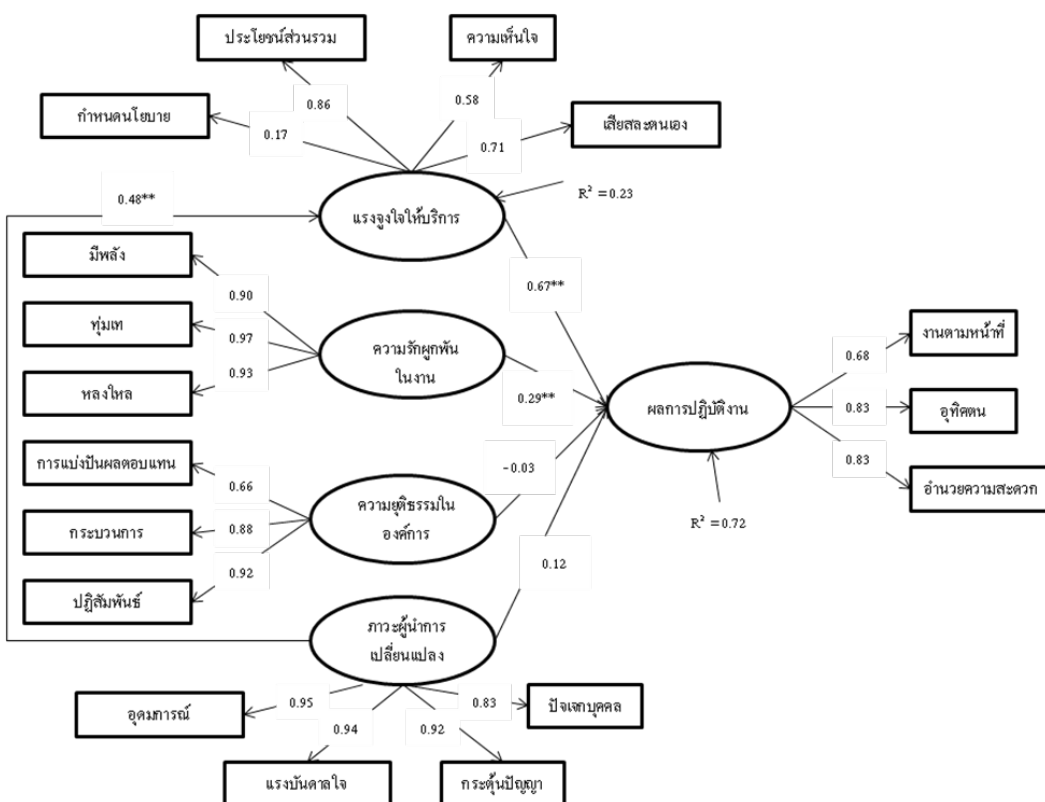
สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ผล

ผลการตรวจสอบแบบจำลองการวัดโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของการตรวจสอบแบบจำลองการวัด (Schumacker & Lomax, 2010) อีกทั้งพบว่า ค่าดัชนี χ^2 (df = 109) 325.11 sig = 0.000, $\chi^2/df = 2.983$, CFI = 0.98, NNFI = 0.98, RMSEA = 0.070 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.061 ถึง 0.079), SRMR = 0.052 ค่าดัชนีดังกล่าวแสดงว่าแบบจำลองการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการพิจารณาความสอดคล้องของแบบจำลองที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า ค่าดัชนี χ^2 (df = 111) 364.31 sig = 0.000, $\chi^2/df = 3.282$, CFI = 0.98, NNFI = 0.97, RMSEA = 0.075 (ช่วงความเชื่อมั่น 0.066 ถึง 0.083), SRMR = 0.086 ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แม้ว่าไคสแควร์จะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ค่า RMSEA และ SRMR อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด โดยพบว่า ตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ร้อยละ 72 และพบว่า พฤติกรรมระดับบุคคล คือ แรงจูงใจ

ให้บริการสาธารณะ และความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.67 และ 0.29 ตามลำดับ โดยทั้งสองปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

ในส่วนของพฤติกรรมระดับกลุ่มพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.48 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 ในขณะที่ความยุติธรรมในองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกลับไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.03 และ 0.12 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 และ 4 ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการประมาณค่าคะแนนมาตรฐานความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (n = 408)



อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความรักผูกพันในงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจให้บริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจอันเกิดจากเหตุผลความเชื่อ และอารมณ์ของการปรารถนาที่จะให้บริการแก่ประชาชนหรือสังคมโดยรวม ซึ่งแรงจูงใจในลักษณะดังกล่าวจัดเป็นพื้นฐานหนึ่งที่พนักงานภาครัฐควรมี (Kim & Vandenabeele, 2010) จึงทำให้แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kim (2006) ซึ่งพบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งในงานวิจัยนี้วัดในมิติของการอุทิศตนให้กับงาน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้อื่น ในส่วนของผลการวิจัยที่พบว่า ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพราะบุคคลผู้ที่มีความรักผูกพันในงานจะมีลักษณะของการมีพลังงาน มีความกระตือรือร้น มีความสามารถทางด้านจิตใจที่สามารถยอมรับสิ่งต่างๆ ได้ดี รวมถึงให้ความใส่ใจกับการทำงานมีความสุขกับการทำงานแม้ว่าอาจจะมีปัญหาในการทำงาน (Salanova et al., 2005) จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ความรักผูกพันในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Rich et al. (2010) ที่กล่าวว่า ความรักผูกพันในงานเป็นแรงจูงใจอันจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และผลการศึกษาที่พบว่า ความรักผูกพันในงาน มีอิทธิพลทางตรงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน = .36 และ .38 ตามลำดับ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) (Christian et al., 2011)

ในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่า มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผู้ตามโดยทำตนเป็นแบบอย่าง และกระตุ้นผู้ตามด้วยแรงจูงใจภายในเพื่อให้ผู้ตามทำการพัฒนาผลลัพธ์ของงานให้ดีขึ้น รวมถึงพัฒนาความสามารถของผู้ตามให้มีเพิ่มขึ้น โดยเปลี่ยนแปลงมุมมองแบบเดิม และแสวงหาแนวทางใหม่เพื่อแก้ปัญหาในองค์กร อีกทั้งการที่ผู้นำให้ความใส่ใจกับผู้ตามเป็นรายบุคคล ตระหนักถึงความสำคัญและมีคุณค่าของบุคคลต่อองค์กร (Bass & Avolio, 1993) ซึ่งหากผู้นำกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม ย่อมสามารถกระตุ้นผู้ตามให้แสดงแรงจูงใจของความมีน้ำใจในการให้บริการแก่ประชาชนและสังคมโดยรวมได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงกับแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Moynihan et al., 2009) และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมของการให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือ (Kim, 2006) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงาน



ในขณะที่พฤติกรรมระดับองค์การ คือ ความยุติธรรมในองค์การ กลับไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้เพราะในเรื่องของการกำหนดค่าตอบแทน หรือกระบวนการในพิจารณาค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ต่างๆ นั้น จะยึดจากมติคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) เป็นสำคัญ

สรุป

แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ความรักผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคล และพฤติกรรมระดับกลุ่ม ตามลำดับ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากผลการวิจัยดังกล่าวหมายความว่า การที่ข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จะมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น มีปัจจัยสนับสนุนหลัก คือ แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงเจตคติของข้าราชการตำรวจแต่ละคนที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ในงานของตนโดยให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อทำให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และการมีความรักผูกพันในงาน โดยการที่ข้าราชการมีความรู้สึกตระหนักรู้และรักในงานที่ทำ โดยแสดงออกถึงความเป็นผู้มีพลังงานสูง มีความกระตือรือร้นเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือประชาชน ตลอดจนรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานไม่ว่างานนั้นจะยากลำบากเพียงใด รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชาต้องแสดงออกอย่างเหมาะสมถึงความเป็นผู้นำที่พร้อมต่อการสนับสนุนผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา กระตุ้นและให้ความใส่ใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการแสดงความสามารถในการคิดวิเคราะห์ปัญหา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมุมมองใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ความรักผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้น ทั้งข้าราชการตำรวจและผู้บังคับบัญชาจึงควรสร้างแรงจูงใจในการผลักดันให้ข้าราชการตำรวจแต่ละคนเกิดความเต็มใจในการให้บริการแก่สาธารณะ รวมถึงเป็นผู้ที่มีความรักทุ่มเทในการทำงาน เพราะบุคคลที่มุ่งเน้นในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและส่วนรวมโดยมีเป้าหมายในการทำสิ่งดีๆ เพื่อผู้อื่น ย่อมนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ โดยการส่งเสริมกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะสามารถกระทำได้โดย 1) เปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในเรื่องสำคัญขององค์การหรือหน่วยงาน และ 2) ใช้สิ่งจูงใจภายในในการส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เช่น สร้างทัศนคติที่ดีในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม หรือ



แสดงความชื่นชมกับบุคคลที่มีพฤติกรรมของความเมตตากรุณาพร้อมให้การช่วยเหลือผู้อื่น ตลอดจนการที่ผู้บังคับบัญชาควรแสดงพฤติกรรมความเป็นผู้นำที่เหมาะสม ทั้งการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี กระตุ้นสร้างความท้าทายให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การสนับสนุนให้กำลังใจ การกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาในองค์กร ตลอดจนให้ความเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้และส่งเสริมความสามารถของแต่ละบุคคลตามความถนัด โดยผู้บังคับบัญชาควร 1) ทำการถ่ายทอดวิสัยทัศน์จากส่วนกลางให้กลายเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ทำการเชื่อมต่อกลยุทธ์และวิสัยทัศน์เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 3) แสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นถึงความมั่นใจในวิสัยทัศน์ของตน 4) แสดงออกถึงความมั่นใจในศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาในการที่จะนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และ 5) ต้องกระทำตนเป็นแบบอย่างมากกว่าการพูดเพียงอย่างเดียว และแม้ผลจากการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่ผู้บังคับบัญชาก็ยังควรต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร เพราะแนวคิดพฤติกรรมองค์การกล่าวไว้ว่า พฤติกรรมในระดับองค์การ เช่น นโยบายขององค์กรหรือกฎระเบียบในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลกลับไปยังพฤติกรรมในระดับบุคคล ทำให้บุคคลรับรู้ถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์กร เกิดความพึงพอใจและเกิดเป็นแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่หากบุคคลเกิดการรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น จนอาจนำไปสู่การลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลงอันจะเกิดผลกระทบกับประชาชนผู้มาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- นภดล กรรณิกา. (2553). สัมมนาวิชาการเรื่อง ตำรวจกับความคาดหวังของสังคมไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ใน กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ (บรรณาธิการ). *ผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน* (หน้า 19-32). กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ.
- 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.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: Wiley.
- 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.



- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organizations*. (8th ed). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- 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.
- Kim, S. (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.
- 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.
- 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. & Judge, T. A. (2010). *Organizational Behavior*. (10th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Salanova, M., Agut, S. & Peiró, 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.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. (3rd ed). New York: Taylor & Francis.
- 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.