

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ตามหลักธรรมาภิบาล*

Factors Affecting Work Behavior under the New Public Management System According to the
Good Governance Principles of the City Law Enforcement Officers at Bangkok Metropolitan Administration

ชญญา ลีศัตร์พ่าย**

วิลาสลัทธิชัยวัฒน์***

อรพินทร์ ชูชม****

นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล*****

Chanya Leesattrapai, Wiladlak Chuawanlee, Oraphin Choochom, and Numchai Supparerkchaisakul

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นข้าราชการทั้งหมด 368 คน และพนักงานประจำทั้งหมด 386 คน ได้มาจากวิธีการสุ่มหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการทดสอบเส้นทางอิทธิพลพบว่า พฤติกรรมการทำงานได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากเจตคติ การมีแบบอย่าง และความพึงพอใจ และได้รับอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมจากลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่าง และได้รับอิทธิพลทางลบโดยอ้อมจากการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ผ่านเจตคติ และได้รับอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผ่านความพึงพอใจ โดยตัวแปรเหล่านี้ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 50 และได้รับอิทธิพลทางลบโดยตรงการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดร่วมกันสามารถอธิบายเจตคติได้ร้อยละ 51 และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่างในการทำงาน ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และได้รับอิทธิพลทางลบโดยตรงความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งทั้งสองตัวแปรร่วมกันสามารถอธิบายความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 81

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจ ธรรมาภิบาล

* ปรินญาณินพนธ์วิทยาศาสตร์คุณูปถัมภ์ (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2552

** อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**** รองศาสตราจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

*****อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Abstract

The purpose of this study was to examine a causal relation model of work behavior of city law enforcement officers at Bangkok Metropolitan Administration under the New Public Management System concerning good governance. The sample consisted of 754 city law enforcement officers by multi-stage sampling; 368 government officers and 386 employees. Raw data collect by questionnaires. LISREL was used to analyze the data. The results revealed that The proposal model fit the empirical data. Most of path coefficients were statistically significant at 0.05 levels. For work behavior under the new public management system, the variables having positive and direct effects were attitude to work behavior, work role model and job satisfaction. In addition, attitude to work behavior played as mediating variable of the indirect effects from future orientation and self-control characteristics, moral reasoning, work role model and perceived patronage relations. All of these variables had positive effects except perceived patronage relations having negative direction. Perceived organizational justice also had positive and indirect effect on work behavior through job satisfaction. These variables accounted for 50 percent of the variance of work behavior. For attitude to work behavior, the variables having positive and direct effects were future orientation and self-control characteristics, moral reasoning and work role model. Perceived patronage relations also had direct effect on the attitude but on the negative direction. Fifty-one percent variance of the attitude was explained by all these variables. For job satisfaction, there were only two variables having direct effects but in opposite directions; the effect of perceived organizational justice was positive whereas that of role conflict was negative. Eighty-one percent variance of job satisfaction was explained by these two variables.

Key words: work behavior, city law enforcement officers, good governance

ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

กรุงเทพมหานคร เมืองหลวงที่มีลักษณะเป็นเมืองเอกนคร (Primate City) เป็นศูนย์กลางของประเทศไทยในด้านการปกครอง เศรษฐกิจ การเงิน การคมนาคมขนส่ง ฯลฯ ทำให้กรุงเทพมหานคร เป็นเขตการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ ที่มีอำนาจในการบริหารงาน ออกกฎข้อบังคับ รวมถึงจัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่นเนื่องจากกรุงเทพมหานครมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน มีประชากรที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จึง

ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มาก เช่น การจราจร มลภาวะ และขยะมูลฝอย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยรวมไปถึงการตั้งวางสิ่งของรुकค้าสาธารณะอันเป็นการลดรอนสิทธิผู้ใช้ทางเท้า เป็นต้น การดูแลในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยดังกล่าวมีหน่วยงานเทศกิจเป็นหลักในด้านการดูแลและปฏิบัติการเพื่อการจัดระเบียบเมือง ให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ โดยมีเจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ และบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และข้อบังคับอื่น ที่กำหนดให้เป็น

อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (มรกด สนิตทางนุร, 2546: 7) แต่ลักษณะการปฏิบัติงานด้านเทศกิจโดยส่วนใหญ่เป็นการบังคับใช้กฎหมาย จึงมักปรากฏปัญหาตามมา เช่น การถูกร้องเรียนในเรื่องการคอร์ปชั่น การถูกร้องเรียนในเรื่องการเลือกปฏิบัติไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการกับผู้กระทำผิดได้อย่างเด็ดขาด รวมถึงการอำนวยความสะดวกธรรมเบื้องต้นให้แก่ประชาชนยังทำได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

แต่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจยังมีในเรื่องของการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย และกรุงเทพมหานครมีโครงการเทศกิจเพื่อชุมชน ในการปฏิบัติงานการเข้าถึงชุมชน ผูกสัมพันธ์กับชาวบ้าน การตรวจสอบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ รวมทั้งแนะนำการดูแลรักษาจักรยานยนต์ ทั้งการจับขังจักรยานยนต์ทุกรูปแบบเพื่อความปลอดภัย รวมไปถึงโครงการเทศกิจร่วมแก้ปัญหาจราจร ในท้องที่ที่มีการจราจรติดขัด โครงการเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า กรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม นอกเหนือจากหน้าที่การบังคับใช้กฎหมาย

นอกจากนี้กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการบริหารและพัฒนากรุงเทพมหานคร ตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ซึ่งเน้นในเรื่องการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวทางการดำเนินงานและบริหารยุทธศาสตร์ดังกล่าว ธรรมาภิบาลเป็น

แนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในภาครัฐและภาคเอกชน ถือเป็นกระบวนการทันสมัยของการบริหารงานภาครัฐ (ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ, 2545: 4) โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ มีขนาดและโครงสร้างที่เหมาะสม ท้องถิ่นมีขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้สูงขึ้น และมีระบบสนับสนุนการกระจายอำนาจให้โปร่งใส มีระบบการตรวจสอบด้วยการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็ง เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการประพฤตินอกรอบเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

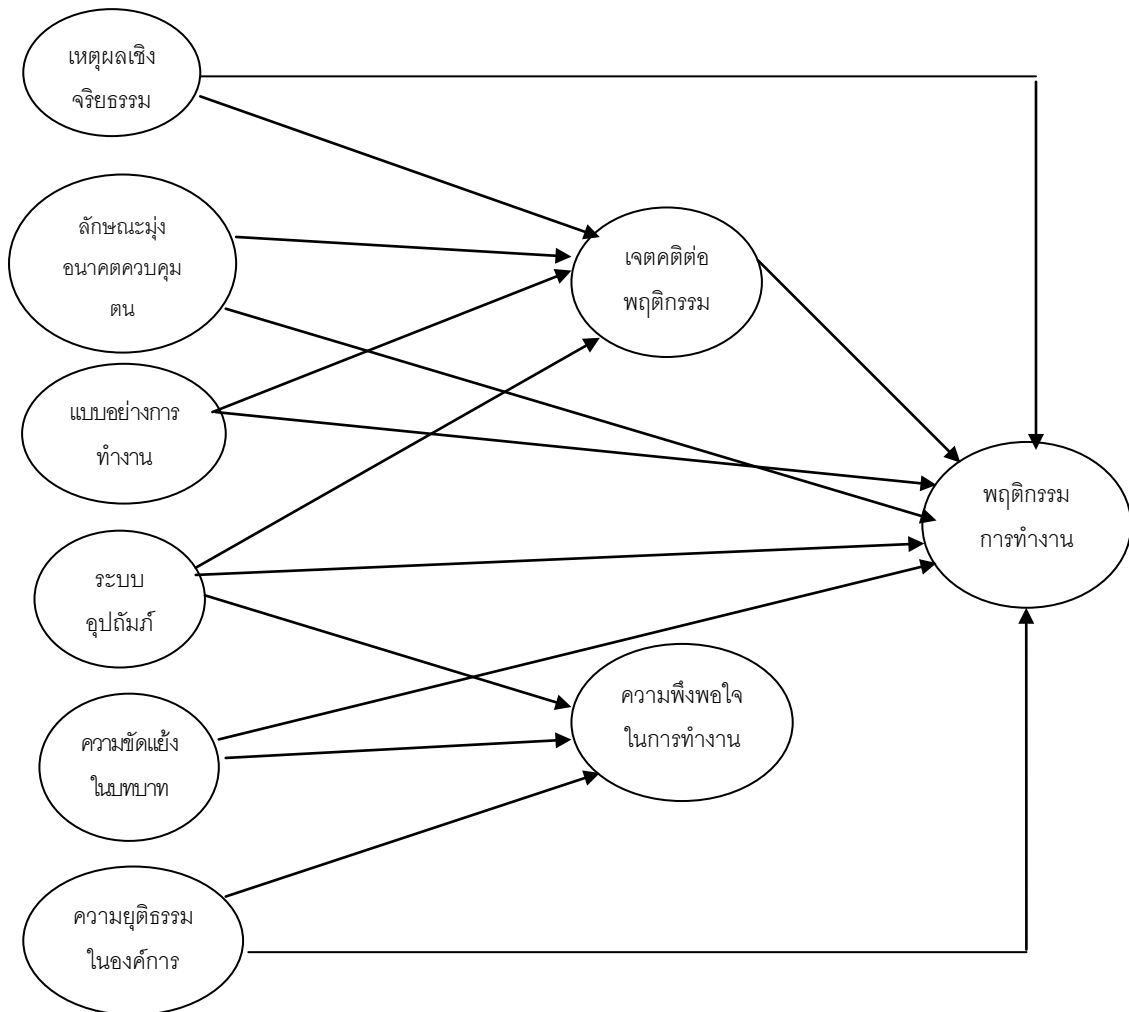
ด้วยเหตุที่ธรรมาภิบาลมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบกับจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ยังไม่พบการศึกษาในประเด็นดังกล่าวในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นธรรมาภิบาลใน 3 ด้าน คือ หลักการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การมุ่งเน้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่คนกรุงเทพมหานคร อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงการเข้าถึงและเป็นมิตรกับประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษา

เนื่องจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา ได้อธิบายสาเหตุการเกิดพฤติกรรมของบุคคลว่าเกิดจากสาเหตุหลัก 2 ประการ คือ 1) ตัวบุคคล (Person) และ 2) สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก ธรรมเนียมปฏิบัติ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศกิจ และได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ พบว่าแนวคิดที่เกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก ธรรมเนียมปฏิบัติ ที่มีสาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่ เจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมเนียมปฏิบัติ ความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และเหตุผลเชิงจริยธรรม สาเหตุที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การมีแบบอย่างในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาท การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อที่จะสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ในพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมเนียมปฏิบัติ เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานดังกล่าว ผลการวิจัยนี้จะสามารถนำมาใช้ในการวางแผนส่งเสริม และพัฒนาพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมเนียมปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สังกัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก ธรรมเนียมปฏิบัติครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) ของแบนดูรา (Bandura) มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษา แบนดูราอธิบายว่าการเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมในสังคม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน จะเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) ผู้วิจัยได้กำหนดแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองสมมติฐานโครงสร้างความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

แบนดูรา (Bandura) กล่าวว่า คนเรามีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวเราอยู่เสมอ การเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน พฤติกรรมของคนเราส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาจึงมีดังนี้

1. กลุ่มตัวแปรสาเหตุที่มาจากบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ คาตการณ์ไกล หาทาง แก้ปัญหา รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้ และ ให้รางวัลตนเองเมื่อทำดี

1.2 เหตุผลเชิงจริยธรรม ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม

1.3 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก ธรรมชาติ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ เจตคติด้าน ความคิด เจตคติด้านความรู้สึก และเจตคติด้านความ พร้อมที่จะกระทำ

1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน

2. กลุ่มตัวแปรสาเหตุที่มาจากสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

2.1 ความขัดแย้งในบทบาท ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ ความขัดแย้งในบทบาท

2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้าน ผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทน และการรับรู้ความ ยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบ อุปถัมภ์

2.4 การมีแบบอย่างในการทำงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ การมีแบบอย่างจากหัวหน้า งาน และการมีแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน

3. ตัวแปรผล คือ พฤติกรรมการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก

ธรรมชาติ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ คือ พฤติกรรมการทำงาน โดยใช้หลักการมีส่วนร่วม พฤติกรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และพฤติกรรมการทำงาน โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่คนกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาแบบจำลอง โครงสร้าง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมชาติ

สมมติฐานการวิจัย

แบบจำลองสมมติฐานที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจะ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมี สมมติฐานย่อยตามเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1. เหตุผลเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านเจตคติต่อ พฤติกรรมการทำงาน

2. ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนมีอิทธิพล ทางตรงและมีทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่าน เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน

3. การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์มี อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อ พฤติกรรมการทำงาน ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

4. การมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพล ทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่าน เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน

5. ความขัดแย้งในบทบาทอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

6. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

7. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

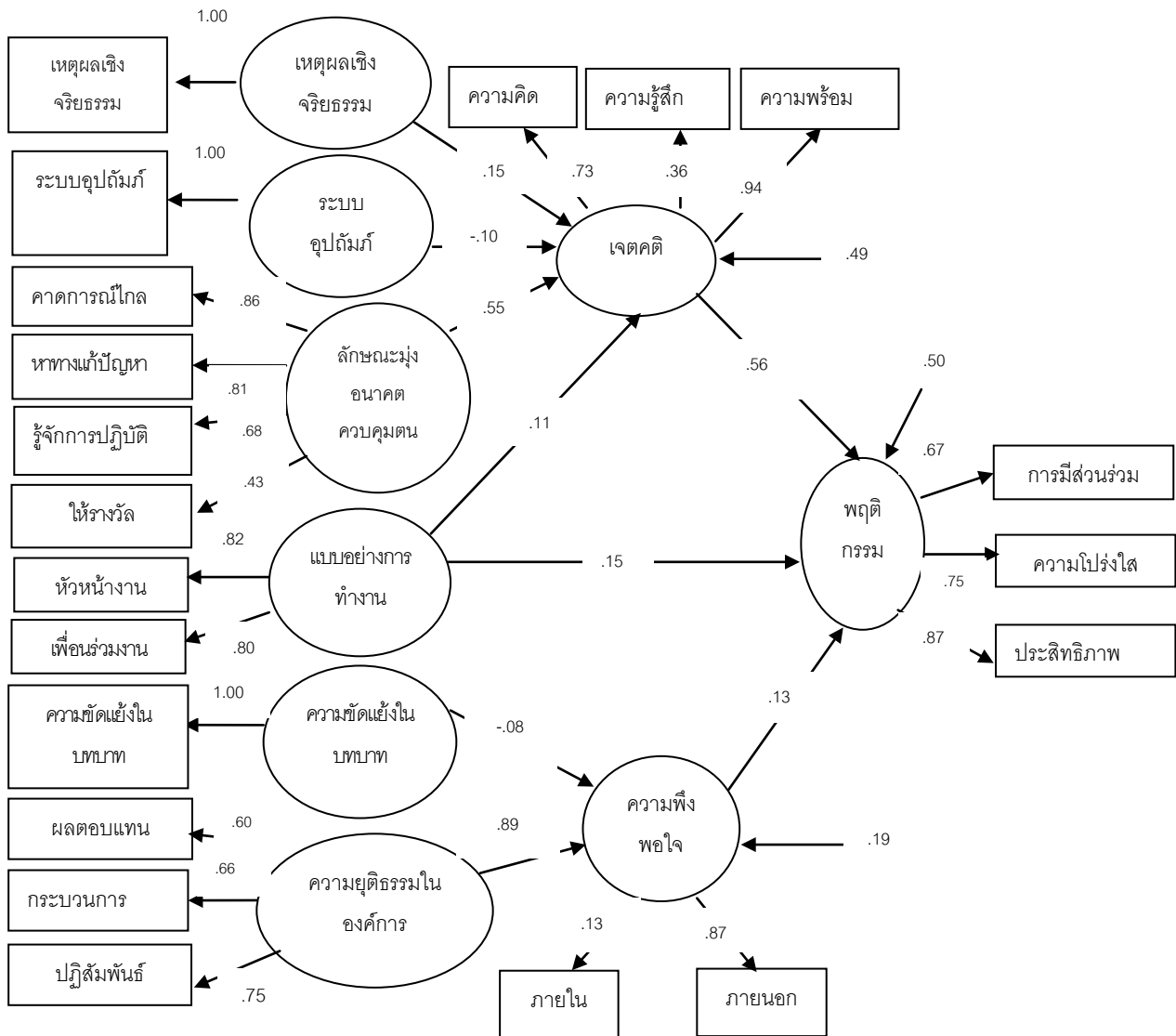
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขตในกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นข้าราชการ 368 คน และพนักงานประจำ 386 คน รวมทั้งหมด 754 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด ประกอบด้วยชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม ชุดที่ 2 – 10 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์

เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม เจตคติต่อการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ความพึงพอใจในการทำงาน การมีแบบอย่างในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาท การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.79 – 0.93

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม LISREL ในการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างเชิงสาเหตุ

ผลการวิจัย ผลการประมาณค่าอิทธิพลในแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้ผลการประมาณค่า ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจในกลุ่มรวม (n=754)

ตาราง 1 คะแนนมาตรฐานผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect: IE) อิทธิพลรวม (Total effect: TE) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองของตัวแปร (Squared Multiple Correlation: R²)

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล								
	ความพึงพอใจในการทำงาน			เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน			พฤติกรรมการทำงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
1. การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์	-	-	-	-.10*	-	-.10*	-	-.05*	-.05*
2. เหตุผลเชิงจริยธรรม	-	-	-	.15*	-	.15*	-	.08*	.08*
3. ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน	-	-	-	.55*	-	.55*	-	.31*	.31*
4. การมีแบบอย่างในการทำงาน	-	-	-	.11*	-	.11*	.15*	.06*	.21*
5. ความขัดแย้งในบทบาท	-.08*	-	-.08*	-	-	-	-	-.01	-.01
6. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	.89*	-	.89*	-	-	-	-	.11*	.11*
7. ความพึงพอใจในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	.13*	-	.13*
8. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน	-	-	-	-	-	-	.56*	-	.56*
% R ²	81%			51%			50%		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล พบว่าแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเส้นอิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวเส้น ยกเว้นความขัดแย้งในบทบาทที่มี -.01 รวมทั้งค่าการทดสอบความสอดคล้อง ส่วนใหญ่ยอมรับได้ กล่าวคือ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 576.23; df=135; p-value = .00; RMSEA=.064; SRMR=0.063; TLI =.96; CFI=.97

จากตาราง 1 และภาพประกอบ 2 พบว่า

1. เหตุผลเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .15 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .08

2. ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .55 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านเจตคติต่อ

พฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .31

3. การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์มีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.10 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.05

4. การมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ .21 และมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .11

5. ความขัดแย้งในบทบาทอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.08 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.01

6. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .89 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .11

7. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .56 และความพึงพอใจ

ในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .13

อภิปรายผล

แบบจำลองสมมติฐานที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจะมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากสมมติฐานข้อที่ 1 – 4 ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ และการมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน แต่ไม่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานเป็นบางส่วน ยกเว้นตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงานที่มีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน จะเห็นได้ว่าในสมมติฐานข้อที่ 1 - 4 ตัวแปรภายนอกเกือบทุกตัวไม่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ยกเว้นตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงานเพียงตัวเดียวที่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานแต่พบว่าตัวแปรภายนอกทุกตัวมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน การที่ตัวแปรภายนอกคือ เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ และการมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน หมายความว่า ทั้งเหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน และการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์นั้น จะมีความเกี่ยวข้องและส่งอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน

ทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก
ธรรมาภิบาลได้จะต้องส่งผ่านตัวแปรเจตคติเสียก่อน
แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเจตคติที่มีต่อ
พฤติกรรมการทำงาน ว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้อง
โดยตรงกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการ
บริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงาน
เป็นตัวแปรภายนอกเพียงตัวเดียวที่มีอิทธิพลทางตรง
ต่อพฤติกรรมการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อ
พฤติกรรมการทำงาน การมีแบบอย่างที่ดีในการ
ทำงานอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม
(Social Learning Theory) ทฤษฎีนี้อธิบายถึง
วิธีการและกระบวนการที่บุคคลได้รับอิทธิพลจาก
สังคม ทำให้เกิดการยอมรับลักษณะและกฎเกณฑ์
ทางสังคมมาเป็นลักษณะของตน จากทฤษฎีการ
เรียนรู้ทางสังคมระบุว่า พฤติกรรมส่วนมากรวมทั้ง
พฤติกรรมการทำงานของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้
ซึ่งการเรียนรู้นี้มี 2 รูปแบบ คือ การเรียนรู้จาก
ประสบการณ์ตรงหรือการเรียนรู้จากผลการกระทำ
และการเรียนรู้จากการสังเกต ในประเด็นของการ
เห็นแบบอย่างเป็นการเรียนรู้จากการสังเกต เกิดจาก
การสังเกตตัวแบบ (Model) ว่าตัวแบบทำอะไร ทำ
อย่างไร มีกฎเกณฑ์อย่างไร เมื่อสังเกตแล้วก็นำมาคิด
ว่าตนสามารถทำพฤติกรรมใหม่ได้อย่างไร (ธีระพร
สุวรรณโณ, 2537: 239)

สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยหลายชิ้น ที่
แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแบบอย่างที่ดี
ในการทำงานกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาต่าง ๆ ใน
สังคม เช่น งานวิจัยของ วิชาสลักษณ์ ชั่ววัลดี และ
คณะ (2547) ที่พบว่า การเห็นแบบอย่างที่ดีในการ

ทำงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมตามค่านิยม
กล้าขึ้นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง นอกจากนี้การเห็น
แบบอย่างที่ดีในการทำงานร่วมกับเจตคติต่อ
พฤติกรรมตามค่านิยมกล้าขึ้นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตาม
ค่านิยมกล้าขึ้นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องได้ร้อยละ 60
นอกจากนี้อิทธิพล โสภางค์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัย
ทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
อย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ พบว่า
เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีการเห็นแบบอย่างที่ดีจาก
เพื่อนร่วมงานมาก เป็นผู้มีพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน
สูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีการเห็นแบบอย่าง
จากเพื่อนร่วมงานน้อย และการเห็นแบบอย่างจาก
เพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการ
ทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน เมื่อร่วมกับตัว
ทำนายชุดสถานการณ์อีก 2 ตัว คือ การรับรู้
ทัศนคติทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคม
จากหัวหน้า สามารถทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ใน
งานได้ร้อยละ 8.7 และพบผลเช่นนี้ในกลุ่มเจ้าหน้าที่
จัดเก็บรายได้ที่ทำงานมากกว่า 10 ปี โดยการเห็น
แบบอย่างจากเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญเป็น
ลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน
เมื่อร่วมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อีก 2 ตัว คือ
การรับรู้ทัศนคติทางสังคม และการสนับสนุนทาง
สังคมจากหัวหน้า รวมเป็น 3 ตัว สามารถทำนาย
พฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานได้สูงที่สุดร้อยละ 14.6
เช่นเดียวกันในงานวิจัยของ ธวัชชัย ศรีพรงาม
(2547) พบว่า พนักงานที่มีการเห็นแบบอย่างจาก
เพื่อนร่วมงานมาก มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน
อย่างปลอดภัยมากกว่าพนักงานที่มีการเห็น

แบบอย่างจากเพื่อนร่วมงานน้อย โดยพบผลเช่นนี้ในกลุ่มรวม และทุกกลุ่มย่อย และยังพบผลอีกว่าการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวทำนายสำคัญลำดับที่ 1 เมื่อร่วมกับตัวแปรอีก 6 ตัวสามารถร่วมกันทำนายเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 31.6 และน็อนพิณประดิษฐ์ (2545) ได้ศึกษาตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดตำรวจภูธร ภาค 4 พบว่า การมีแบบอย่างสามารถเข้าร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มรวมของตำรวจกลุ่มสัญญาบัตรได้ร้อยละ 14.13 นอกจากนี้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจกลุ่มสัญญาบัตรมีการศึกษาได้สูงได้มากที่สุด (ร้อยละ 22.62) โดยมีตัวแปรการมีแบบอย่างเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ในส่วนของกลุ่มตำรวจชั้นประทวน พบว่าการมีแบบอย่างในการทำงานเป็นตัวแปรที่เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจชั้นประทวนทุกประเภทเป็นลำดับแรก จะเห็นได้ว่าการเห็นแบบอย่างในการทำงานที่ดีและไม่ดีของตำรวจมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะในกลุ่มตำรวจชั้นประทวน

นั่นแสดงให้เห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเหล่านั้นมีแบบอย่างและนำมาเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

นอกจากนี้จากสมมติฐานข้อที่ 5 - 6 ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในบทบาท และการ

รับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านความพึงพอใจในการทำงานแต่ไม่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานเป็นบางส่วน การที่ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาท และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า ทั้งความขัดแย้งในบทบาท และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จะมีความเกี่ยวข้องและส่งอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้นั้น จะต้องส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเสียก่อน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

สำหรับสมมติฐานข้อที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นั่นแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีเจตคติ ทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนมีความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน คือ ด้าน

การมีส่วนร่วม ด้านความโปร่งใส และด้านประสิทธิภาพและการให้บริการด้วย

โดยที่ตัวแปรเจตคติเองมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลสูงที่สุดคือ .56 ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าเจตคติ (Attitude) เป็นตัวแปรที่มีความใกล้เคียงกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมักพบว่าเจตคติเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่น่าปรารถนา เป็นตัวแปรเชิงเหตุที่สำคัญ และส่วนใหญ่เป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรก ๆ ของการกระทำและพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นจิตลักษณะที่มีผู้เห็นว่ามี ความเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดกับพฤติกรรม การที่บุคคลมีเจตคติทางบวกต่อการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งสูง บุคคลก็จะมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วยเช่นกัน ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อการกระทำพฤติกรรมนั้นต่ำ บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นต่ำหรืออาจจะไม่ทำเลย (มณีส และพรณี บุญประกอบ, 2549 : 24) เช่น การศึกษาของศักดิ์ชัย นิรัฐทวิ (2532) พบว่าทัศนคติต่อสภาพการทำงาน เป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรกของพฤติกรรมการสอน และยังเป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรกของพฤติกรรมการสอนในกลุ่มย่อยอีกหลายกลุ่ม เช่นเดียวกับการศึกษาของวิลลาสถักษณ์ ชั่ววัลลี (Wiladlak Chuawanlee, 2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมสร้างสรรค์ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและพบว่าตัวแปรเจตคติต่อค่านิยมสร้างสรรค์ เป็นตัวทำนายที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมสร้างสรรค์ นอกจากนี้ดวงเดือน พันธุมนาวิ และคณะ (2540) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อและการ

ปฏิบัติทางพุทธกับการปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต ส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีต่องานกับประสิทธิผลในการทำงานของครู ซึ่งวัดจากพฤติกรรมการสอนและพฤติกรรมการอบรมจริยธรรมแก่นักเรียน พบว่าทัศนคติที่ดีต่องานเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญเพียงตัวเดียว ในการทำนายประสิทธิผลในการทำงานของครู โดยทำนายในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 4.06 และทำนายได้สูงสุดในกลุ่มครูหญิงร้อยละ 7.83 เช่นเดียวกับวิเชียรธรรมาธร (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ จำนวน 167 คน พบว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานมาก เป็นผู้ที่มีการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนสูงกว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อย

และผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ก็เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ ที่มีผู้ศึกษาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ขององค์การหลายประการ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การลาออก และผลการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นถือว่าได้รับความสนใจมาเป็นเวลายาวนาน (Luthans, 2005: 214) ดังนั้นหากองค์การใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง

ตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลา (Davis; & Newstrom, 1985: 109-110) ก็จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกต่อองค์กร จากการศึกษา งานวิจัยพบว่ามีความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานโดยแพทตี้ แมคกี้และคาเวนเดอร์ (Petty, Mcgee; & Cavender, 1984: 712-721) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปของอารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจในงานของบุคคล (Overall job satisfaction) พบว่าความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันสูง (Mean corrected correlation = .31) ซึ่งผลที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยของแพทตี้ แมคกี้และคาเวนเดอร์ นั้นพบว่าสอดคล้องกับผลที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยในระยะต่อมาของจัดจ์และคนอื่นๆ (Judge; et. Al, 2001) ได้สังเคราะห์งานวิจัยจำนวน 312 เรื่อง (N= 54,417) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคคลจากฐานข้อมูล PsycINFO (1967-1999) จากบรรณานุกรมของการทบทวนงานวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ผ่านมา และจากวารสารต่างๆ รวม 21 วารสาร (ค.ศ.1983 - 2001) พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นจากสถานะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Mean true correlations = .30) สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษเชียร์ (Buccieri, 1991) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการผลิตผลงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเพชรรวมกับตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงานมี

ความสัมพันธ์กับการผลิตผลงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงให้เห็นว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยที่ถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี และเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนา การทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจควรรู้ ความรู้และแนวทางในการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ตามหลักธรรมาภิบาลแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ
2. นอกจากนี้ควรส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน
3. ควรมีการสร้างเสริมพื้นฐานลักษณะทางจิตใจที่สำคัญเช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้ความสามารถของตน ความเชื่ออำนาจในตน ควบคุมไปกับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน
4. จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยเฉพาะกับเจ้าหน้าที่เทศกิจรุ่นน้องที่เริ่มเข้ามาทำงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. อาจนำแบบจำลองที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยอาจปรับเปลี่ยนตัวแปรให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เช่น แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน เข้าร่วมร่วการศึกษาเพื่อทำนาย

พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

3. ควรศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เข้างานใหม่ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ควรมีการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) ด้วยการวัดซ้ำ (Repeated measure) ในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจด้วยเครื่องมือเดิมในการตรวจสอบพัฒนาการหรือสัมประสิทธิ์ถดถอย เพื่อพิจารณาความแปรเปลี่ยนหรือมีความคงที่ในการวัดแต่ละครั้ง

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร.(2549).แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 6 พ.ศ.2545-2549. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- .(2548).แผนบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551. สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ไชยวัฒน์ คำชู (แปล). (2545). *ธรรมาภิบาล : การบริหาร การปกครองที่ โปร่งใสด้วยจริยธรรม = Promoting good governance : principles, practices and perspectives / Sam Agree*. กรุงเทพฯ: น้ำฝน.
- เดโช สวานานนท์. (2518). *จิตวิทยาสังคม*. ฉบับแก้ไขปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธวัชชัย ศรีพรงาม. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ธีระพร อูวรรณโณ. (2527). *พฤติกรรมจริยธรรมในสังคมไทยปัจจุบัน : ศึกษาตามแนวทางจิตวิทยาสังคม*. รายงานการวิจัย โครงการวิจัยและสัมมนาเรื่องจริยธรรมในสังคมไทยปัจจุบันได้รับการสนับสนุนจาก โครงการพัฒนาสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา.
- นิพนธ์ คุรุทเครือศรี. (2539). *ระบบลูกจ้างประจำของส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นืออน พิณประดิษฐ์. (2543). *ปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการติดสารเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษา และนักเรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.

- นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ. (2545). *ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดตำรวจภูธรภาค 4*. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2516). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- มนัส บุญประกอบ และพรรณี บุญประกอบ. (2549). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานภายหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 12(1), 36 – 48.
- มรกต สนิททางกูร. (2546). *การวางแผนกลยุทธ์เพื่อการบริหารจัดการงานเทศกิจของ กรุงเทพมหานคร*. เอกสารวิจัย รพ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2547). *สำนัก. แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- วิเชียร ธรรมาธร. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ*. *วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์: ระบบพฤติกรรมไทย*, 1(2), 97-114.
- วิลาศลักษณ์ ชวีวัลลี; และคณะ. (2547). *รายงานการวิจัย กรณีศึกษาบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 100 สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทิวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนบริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย รั้พลกุล. (2543). *การบริหารจัดการที่ดีและความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ กับระบอบประชาธิปไตย : ศึกษากรณีทัศนคติของพนักงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรดี โสภางษ์. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Buccieri, Joseph Morio. (1991, December). *The Relationship of Job Satisfaction and Employee Motivation to Productivity As Perceived by Civilian Employees in The Federal Sector*, Dissertation Abstracts Online (07A). Retrieved November 11, 2002, from : <http://thailis.Uni.Net.Th/dao/>.

- Keith, Davis; & Newstrom, John W. (1985).
Human Behavior at Work: Organizational Behavior. 7th ed.
New York: McGraw-Hill.
- Jackson Susan E; & et. al. (November,1986).
Toward Understanding of Burnout
Phenomenon. *Journal of Applied
Psychology*, 59(1), 630-640 .
- Judge, Timothy. A.; et al. (2001). The Job
Satisfaction - Job Performance Relationship:
a Qualitative and Quantitative Review.
Psychological Buleti, 127(3), 376-407.
- Kottkamp, R. B.; & John, R. M. (1985). Role
Conflict, Role Ambiguity, Powerlessness
and Burnout Among High School Super
Visors. *Journal of Research and
Development in Education*, 18(4), 29-38.
- Luthans, Fred. (2005). *Organizational
Behavior*. 10th ed. Boston: McGraw -Hill.
- Schwab, R. I. ; & I Wanicki, E. F. (Summer 1982).
Who are Our Burnout Teachers?.
Educational Research Quarterly, 7(2),
5-16.
- Wiladlak Chuawanlee, Ngamta Vanindanandha
and Wirin Thammanartsakul. (2006).
Factors Determining Creative Values of
Thai Government Officials. *The Journal of
Behavioral Science*, 1(1), 1-4.