

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร
ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ปริญญาณิพนธ์
ของ
ชัญญา ลีศัตถุพ่าย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
พฤษภาคม 2552

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร
ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ปริญญานิพนธ์
ของ
ชัญญา ลีศัตถุพ่าย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร
ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

บทคัดย่อ

ของ

ชัญญา ลี้ศัตถ์พ่าย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
พฤษภาคม 2552

สัญญา ลีศัตรูพาย. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัด กรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล*.
ปริญญาานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาศลักษณ์
ชิววลี, รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินท์ ชูชม, อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม
การทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัด
กรุงเทพมหานคร จำนวน 754 คน ได้มาจากการสุ่มหลายขั้นตอน แบ่งเป็นข้าราชการทั้งหมด 368 คน
และพนักงานประจำทั้งหมด 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 10 ฉบับ
มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .79 - .93 และวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาและการแจกแจงของตัวแปร
ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และการวิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐาน ใช้โปรแกรม
LISREL ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

1. แบบจำลองพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก
ธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูล
เชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติดังนี้ $\chi^2 = 576.23$; $df = 135$; $p\text{-value} = .00$; $CFI = .97$; $TLI = .96$; $RMSEA = .064$

2. พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้รับ
อิทธิพลทางบวกโดยตรงจากเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตาม
หลักธรรมาภิบาล การมีแบบอย่างในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน และได้รับอิทธิพล
ทางบวกโดยอ้อมจากลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่างในการทำงาน
และได้รับอิทธิพลทางลบโดยอ้อมจากการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรม
การทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และได้รับอิทธิพลทางบวกโดยอ้อม
จากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยผ่านความพึงพอใจในการทำงาน และตัวแปรสาเหตุเหล่านี้
ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้ร้อยละ 50

เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้รับ
อิทธิพลทางบวกโดยตรงจากลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่างในการ
ทำงาน และได้รับอิทธิพลทางลบโดยตรงการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดร่วมกัน
สามารถอธิบายเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล
ได้ร้อยละ 51

ความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และได้รับอิทธิพลทางลบโดยตรงความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งทั้งสองตัวแปรร่วมกันสามารถอธิบายความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 81

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเท่าเทียมกันของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ พบว่า แบบจำลองมีความแตกต่างกันในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ 1) น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงาน และน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน 2) ความคลาดเคลื่อนตัวแปรสังเกตด้านความโปร่งใสของพฤติกรรมการทำงาน และความคลาดเคลื่อนตัวแปรสังเกตด้านความรู้สึกของเจตคติ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์และเหตุผลเชิงจริยธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและการมีแบบอย่างในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและเหตุผลเชิงจริยธรรม 4) อิทธิพลระหว่างตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน และ 5) ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงระหว่างกลุ่มข้าราชการ กับพนักงานประจำ พบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความขัดแย้งในบทบาท และค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ของกลุ่มพนักงานประจำสูงกว่ากลุ่มข้าราชการ และค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มข้าราชการสูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มพนักงานประจำ

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

AN ABSTRACT

BY

CHANYA LEESATTRUAPAI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Doctor of Philosophy Degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University

May 2009

Chanya Leesattrupai. (2009). *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*. Dissertation, Ph.D. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Dr. Wiladlak Chuawanlee, Assoc. Prof. Dr. Oraphin Choochom, Dr. Numchai Supparerkchaisakul.

The purpose of this study was to develop and test the causal relationship model of work behavior of city law enforcement officers at Bangkok Metropolitan Administration under the new public management system according to the principles. The sample consisted of 754 city law enforcement officers, including 368 government officers and 386 employees, randomly selected by multi-stage sampling. The questionnaires of 10 reliable and valid measures were used to collect data. Their alpha coefficients ranged from .79 to .93. Descriptive statistics were analyzed by SPSS for Windows while confirmatory factor analysis and structural equation model were analyzed by LISREL.

The results were as follows:

1. The developed model fitted the empirical data ($\chi^2 = 576.23$, $df = 135$, $p = 0.00$, CFI = 0.97, TLI = 0.96, RMSEA = 0.064)

2. 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.

3. The findings from testing for invariance of causal model across the government officers and the employees revealed not all coefficients to be equivalent across the two groups. The inequality of the model was summarized into five aspects as follows:

3.1 The noninvariant factor loadings of job satisfaction, work role model and perceived distribution organizational justice.

3.2 The noninvariant measurement errors of transparency component of work behavior and affective component of the attitude.

3.3 The noninvariant relationships between perceived patronage relation and moral reasoning, future-orientation and self-control characteristics and role conflict , future orientation and self-control characteristic and work role model , future orientation - self-control characteristic and perceived organizational justice and role conflict and moral reasoning.

3.4 The noninvariant structural relationship between perceived organizational justice and job satisfaction.

3.5 The noninvariant structural errors of latent work behavior variable.

4. Testing for invariant latent mean structures revealed three differences of latent variable means across the two groups. The government officers had latent means of role conflict and perceived organizational justice lower than the employees. In contrast, the government officers had latent mean of job satisfaction higher than the employees.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร

ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ของ

ชัญญา ลี้ศัตตพ่าย

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวិทยาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี)

(รองศาสตราจารย์ นิตยา เงินประเสริฐศรี)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินท์ ชูชม)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินท์ ชูชม)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง)

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2552

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี รศ.ดร.อรพินท์ ชูชม และอ.ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล คณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตรที่ให้ความกรุณากับผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ ที่มีคุณค่าจนกระทั่งงานวิจัยได้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รศ.นิตยา เงินประเสริฐศรี และผศ.ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง ประธานและกรรมการสอบปริญญาบัตร ที่ได้ให้คำแนะนำเพื่อทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งคณาจารย์สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาของ รศ.งามตา วนินทานนท์ ผศ.ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง รศ.ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ ผศ.ดร.ราตรี นันทสุคนธ์ และคุณเฉลิมพล โชตินุชิต ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ จนทำให้เครื่องมือมีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณมรกต สนิททางกูร และเจ้าหน้าที่เทคนิคในกองนโยบายและแผนงาน สำนักเทคนิค ที่ช่วยเหลือประสานงานอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณฝ่ายเทคนิคทั้ง 50 เขต ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่เทคนิคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ด้วยความอดทน

ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านทั้งเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาเอกการวิจัยพฤกษศาสตร์รุ่น 4 แบบมีวิชาเรียนทุกคน รวมทั้งกำลังใจทุกกำลังใจจากบุคคลรอบข้างที่คอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา โดยเฉพาะ อ.ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล และคุณอนุ เจริญวงศ์ระยับ ที่ช่วยเหลือผู้วิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่สำคัญที่สุดคือบุคคลในครอบครัวโดยเฉพาะคุณพ่อ คุณแม่ของผู้วิจัยที่ให้ความห่วงใย กำลังใจและได้ช่วยเหลือผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ชัญญา ลีศัตร์พ่าย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
นิยามปฏิบัติการ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทคนิคและสำนักงานเขต.....	14
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล.....	25
ความเป็นมาของธรรมาภิบาล.....	25
ความหมายของธรรมาภิบาล.....	29
พฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล และการวัด.....	31
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล.....	49
ปัจจัยด้านบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการ	
แนวโน้มตามหลักธรรมาภิบาลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวโน้ม	
ตามหลักธรรมาภิบาล.....	50
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	56
ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน.....	62
เหตุผลเชิงจริยธรรม.....	65
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม การวัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	71
การมีแบบอย่างในการทำงาน.....	71
ความขัดแย้งในบทบาท.....	74
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ.....	77
การรับรู้สัมพันธระบบอุปถัมภ์.....	87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	93
สมมติฐานการวิจัย.....	96
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	99
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	99
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	103
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	113
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	114
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	115
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	119
สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	119
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	120
การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร.....	124
การตรวจสอบการแจกแจงของตัวแปร.....	124
การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	130
การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย.....	137
การทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิง สาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ตามหลักธรรมาภิบาล.....	137
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบแบบจำลองโครงสร้าง ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำ.....	143
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	160
สรุปผลการวิจัย.....	161
การอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน.....	164
ข้อเสนอแนะ.....	172
ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ.....	172
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย.....	174

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	175
ภาคผนวก.....	194
ภาคผนวก ก.....	195
ภาคผนวก ข	235
ภาคผนวก ค.....	237
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	242

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	101
2 สัญลักษณ์แทนค่าสถิติ.....	119
3 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะ ทางชีวสังคมและภูมิหลัง จำนวน 754 คน.....	120
4 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะ ทางชีวสังคมและภูมิหลัง กลุ่มข้าราชการจำนวน 368 คน.....	122
5 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะ ทางชีวสังคมและภูมิหลัง กลุ่มพนักงานประจำจำนวน 386 คน.....	123
6 ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปร สังเกตในการวิจัย กลุ่มรวม.....	124
7 ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปร สังเกตในการวิจัย กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีตำแหน่งข้าราชการ.....	126
8 ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปร สังเกตในการวิจัย กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีตำแหน่งพนักงานประจำ.....	128
9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต ในกลุ่มรวม.....	131
10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต ในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจ ที่เป็นข้าราชการ	133
11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต ในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจ ที่เป็นพนักงานประจำ.....	135
12 คะแนนมาตรฐานผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects: IE) อิทธิพลรวม (Total effects: TE) ของ ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยก กำลังสองของตัวแปร (Squared Multiple Correlation: R^2).....	141

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ผลการวิเคราะห์ความเท่าเทียมกันของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ.....	146
14 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงระหว่างกลุ่มข้าราชการ เทียบกับกลุ่มพนักงานประจำ.....	156
15 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความ เชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของเครื่องมือวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนว ใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล	220
16 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความ เชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของเครื่องมือวัดเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหาร จัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล.....	222
17 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความ เชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน ของเครื่องมือวัดการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบ อุปถัมภ์.....	225
18 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความ เชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน ของเครื่องมือวัดความขัดแย้งในบทบาท.....	226
19 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความ เชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของเครื่องมือวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	227
20 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความ เชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการทำงาน.....	229
21 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความ เชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของเครื่องมือวัดการมีแบบอย่างในการทำงาน.....	230

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน.....	231
23 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน ของเครื่องมือวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม.....	233
24 ชื่อแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย.....	234

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสำนักเทคนิค กับฝ่ายเทคนิคสำนักงานเขต.....	24
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	95
3 แบบจำลองสมมติฐานการวิจัย.....	96
4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการ ทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ เทคนิคในกลุ่มรวม จำนวน 754 คน.....	139
5 ผลการประมาณค่าแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการ ทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ เทคนิคในกลุ่มข้าราชการ จำนวน 368 คน.....	157
6 ผลการประมาณค่าแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการ ทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ เทคนิคในกลุ่มพนักงานประจำจำนวน 386 คน.....	158

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

กรุงเทพมหานคร เมืองหลวงที่มีลักษณะเป็นเมืองเอกนคร (Primate City) เป็นศูนย์กลางของประเทศไทยในด้านการปกครอง เศรษฐกิจ การเงิน การคมนาคมขนส่ง ฯลฯ ปัจจุบันกรุงเทพมหานครเป็นหนึ่งในมหานครขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของโลกด้วยความเป็นศูนย์กลางความเจริญมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทางเศรษฐกิจ ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเขตการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ ที่มีอำนาจในการบริหารงาน ออกกฎข้อบังคับ รวมถึงจัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่นเนื่องจากกรุงเทพมหานครมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน กอปรกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากจากสถิติการสำรวจประชากรของสำนักงานบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2546 พบว่า กรุงเทพมหานครมีประชากรจำนวน 5,800,702 คน จำนวนบ้าน 1,971,984 หลัง และมีเนื้อที่ 1,567.73 ตารางกิโลเมตร (มรกด สนิตทางกูร. 2546: 1) จึงทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย เช่น ปัญหาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปัญหาการจราจร ปัญหามลภาวะและขยะมูลฝอย รวมไปถึงการตั้งวางสิ่งของรुकlässาธารณะอันเป็นการลิดรอนสิทธิผู้ใช้ทางเท้า เป็นต้น โดยที่การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและปัญหาดังกล่าวข้างต้น มีเทศกิจเป็นหน่วยงานหลักในด้านการดูแลและปฏิบัติการ เพื่อการจัดระเบียบเมือง ให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ โดยมีเจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ และบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และข้อบังคับอื่น ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (มรกด สนิตทางกูร. 2546: 7) แต่ลักษณะการปฏิบัติงานด้านเทศกิจโดยส่วนใหญ่เป็นการบังคับใช้กฎหมาย จึงมักปรากฏปัญหาตามมา เช่น การถูกร้องเรียนในเรื่องการคอรัปชั่น การถูกร้องเรียนในเรื่องการเลือกปฏิบัติ (รายงานผลการปฏิบัติงาน สำนักเทศกิจ. 1 ม.ค.2550-7 พ.ศ.2552) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการกับผู้กระทำผิดได้อย่างเด็ดขาด รวมถึงการอำนวยความสะดวกเบื่องต้นให้แก่ประชาชนยังทำได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาประวัติการจัดตั้งองค์กรพบว่า ผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ระหว่างปี พ.ศ.2521-2525 แต่งตั้งมาจากรองผู้บัญชาการตำรวจนครบาล และในช่วงปี พ.ศ.2529 ได้นำการเฝ้าระวังวินัยของทหารเข้ามาใช้ในการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ พร้อมทั้งกำหนดนโยบายว่าในทุกสำนักงานเขตต้องมีครูฝึกเทศกิจประจำสำนักงานเขต อย่างน้อยสำนักงานเขตละ 1 คน รวมทั้งได้ออกระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการทำความเคารพ และธรรมเนียมปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศกิจ พ.ศ.2532 ให้เจ้าหน้าที่เทศกิจยึดถือเป็นหลักและแนวทางปฏิบัติ ซึ่งถือว่าเป็น

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรไว้สืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน ทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจส่วนใหญ่เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่แข็งแกร่ง ใช้วาจาไม่สุภาพทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงประชาชน เหล่านี้ล้วนเป็น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาของประชาชนในสังคม (มรกด สนิตทางกูร. 2546: 58-59)

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจมิได้มีเพียงงานด้านการบังคับใช้กฎหมาย (การจับ การปรับ) เท่านั้น เจ้าหน้าที่เทศกิจยังมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก และบริการประชาชน ในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย และกรุงเทพมหานคร มีโครงการเทศกิจเพื่อชุมชน เป็นการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในการปฏิบัติงานการเข้าถึงชุมชน ผูกสัมพันธ์กับชาวบ้าน การตรวจสอบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ รวมทั้งแนะนำการดูแลรักษา จักรยานยนต์ ทั้งการขับขี่จักรยานยนต์ทุกรูปแบบเพื่อความปลอดภัย โดยเปิดตัวเมื่อวันที่ 20 พ.ย. 2548 นี้ให้ไปทำหน้าที่บริเวณสนามหลวง สวนจตุจักร สวนลุมพินี รวมไปถึงโครงการเทศกิจร่วมแก้ปัญหาจราจร โดยเจ้าหน้าที่เทศกิจและเจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมกันปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก ในท้องที่ที่มีการจราจรติดขัด โครงการเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า กรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิมนอกเหนือจากหน้าที่การบังคับใช้กฎหมาย

นอกจากนี้กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการบริหารและพัฒนากรุงเทพมหานคร ตามทิศทางของ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ซึ่งเน้นในเรื่องการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครฉบับที่ 6 (พ.ศ.2545-2549) ได้ กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการบริหารและการปกครองที่เน้นระบบการบริหารและการจัดการที่มีคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการจัดการให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ (กรุงเทพมหานคร. 2545: 35) โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวทางการดำเนินงาน และบริหารยุทธศาสตร์ดังกล่าว ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในภาครัฐและภาคเอกชน ถือเป็น กระบวนทัศน์ใหม่ของการบริหารงานภาครัฐ (ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ. 2545: 4) โดยก้าวสำคัญของ ความตระหนักในการนำหลักการบริหารกิจการที่ดีมาใช้ในไทย คือ การนำหลักการบริหารกิจการที่ดีมา เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ได้ระบุวัตถุประสงค์ ของการพัฒนาประเทศข้อที่ 3 ว่า “เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการที่ดีในสังคมไทยทุกระดับ” และมีการ กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างการบริหารกิจการที่ดีขึ้นมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. 2544) โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ มีขนาดและโครงสร้าง ที่เหมาะสม ท้องถิ่นมีขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้สูงขึ้น และมีระบบสนับสนุนการกระจาย อำนาจให้โปร่งใส มีระบบการตรวจสอบด้วยการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็ง เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและการประพฤติมิชอบเกิด ประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

ด้วยเหตุที่ธรรมาภิบาลมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบกับจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ยังไม่พบการศึกษาในประเด็นดังกล่าวในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นธรรมาภิบาลใน 3 ด้าน คือ พฤติกรรมการทำงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม พฤติกรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ พฤติกรรมการทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่คนกรุงเทพมหานคร อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงการเข้าถึงและเป็นมิตรกับประชาชน นอกจากนี้ประชาชนยังได้รับการบริการ และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นอย่างดี โดยไม่เลือกปฏิบัติ

โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษา เนื่องจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาได้อธิบายสาเหตุการเกิดพฤติกรรมของบุคคลว่าเกิดจากสาเหตุหลัก 2 ประการ คือ 1). ตัวบุคคล (Person) และ 2). สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศกิจ และได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ พบว่า แนวคิดที่เกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล **ที่มีสาเหตุจากตัวบุคคล** ได้แก่ **แนวคิดในเรื่องลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และแนวคิดเหตุผลเชิงจริยธรรม** จากการศึกษาของ นีออน พินประดิษฐ์ และคณะ (2545) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานทั่วไปได้ 36.43% ในกลุ่มรวมสัญญาบัตร และทำนายได้ 39.78% ในกลุ่มรวมตำรวจชั้นประทวน โดยมีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเป็นตัวทำนายสำคัญลำดับที่ 2 รองจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ทำนายพฤติกรรมการทำงานทั่วไป และการทำงานเฉพาะสายงานได้สูงสุดในสายงานสอบสวน (ทำนายได้ 40%) นอกจากนี้ยังพบว่า **แนวคิดเจตคติเป็น** **ตัวแปรที่มีความใกล้ชิดกับพฤติกรรมของมนุษย์** โดยพบว่าเจตคติเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่น่าปรารถนา และเจตคติเป็นตัวแปรเชิงเหตุที่สำคัญ และเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับต้น ๆ ของการกระทำและพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นจิตลักษณะที่มีผู้เห็นว่ามี ความเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดกับพฤติกรรม จากการศึกษาของ วิเชียร ธรรมาธร (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ พบว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อ

งานมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนสูงกว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อย และแนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการทบทวนเอกสาร พบว่ามีความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานโดยจัดจ์และคนอื่นๆ (Judge; et. al. 2001) ได้สังเคราะห์งานวิจัยจำนวน 312 เรื่องได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคคลจากฐานข้อมูล PsycINFO (1967-1999) จากบรรณานุกรมของการทบทวนงานวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ผ่านมา และจากวารสารต่างๆ รวม 21 วารสาร (ค.ศ.1983 - 2001) พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล

สาเหตุที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แนวคิดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการมีแบบอย่างในการทำงาน จากการศึกษาของ วิลาสลักษณ์ ชวัลลีย์ และคณะ (2547: 232) ที่ได้ศึกษาบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่ พบว่า การมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมตามค่านิยมกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ด้านรวม ซึ่งพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์เหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ยังพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาท มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าความขัดแย้งในบทบาทมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เช่น การศึกษาที่พบว่าความขัดแย้งในบทบาทก่อให้เกิดสภาวะที่ไม่ปกติภายในจิตใจ ความตึงเครียด ความกดดันทางจิตใจ อันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม (ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. 2516; เดโช สอนานนท์. 2518) นอกจากนี้ยังพบอีกว่าความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) โดยเฉพาะในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน (Schwab; & Iwanicki. 1982; Kottkamp; & Mansfield. 1985; Jackson; others. 1986) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ จากการศึกษาของ สมชาย ธีรพลกุล (2543) พบว่า ทัศนคติต่อการบริหารจัดการที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อระบอบประชาธิปไตย และทัศนคติต่อการบริหารจัดการที่ดีและทัศนคติต่อระบอบประชาธิปไตยมีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติต่อความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจากงานวิจัยของ อารีย์ และเชย์ (Aryee; & Chay. 2001: 154-160) ได้ศึกษาความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี และแนวโน้มการลาออกในบริบทของสหภาพ : บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากสหภาพและวิธีการทำงานของสหภาพ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสหภาพและการรับรู้วิธีการทำงานของสหภาพจะช่วย

เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความยุติธรรมด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งในแง่ของการช่วยเหลือองค์การโดยตรง และในแง่ของการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อที่จะสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานดังกล่าว

นอกจากนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศกิจ ยังพบเพิ่มเติมอีกว่าในส่วนราชการของกรุงเทพมหานครนั้นมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานประจำปฏิบัติงานร่วมกันอยู่ แต่ระบบตำแหน่งของพนักงานประจำนี้มีความแตกต่างไปจากระบบตำแหน่งของข้าราชการค่อนข้างมาก ซึ่งทำให้เกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบค่าจ้างการบริหารงานบุคคล สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รวมถึงโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพทำให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งในระบบราชการ ในขณะนี้ (นิพนธ์ ครุฑเครือศรี, 2539: 1-4) ทำให้พฤติกรรมการทำงานมีความแตกต่างกัน (มรกต สนิททางกูร, 2546: 50) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้นอกจากที่ผู้วิจัยสนใจจะสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครแล้ว ผู้วิจัยยังต้องการศึกษาเปรียบเทียบด้วยว่าแบบจำลองความสัมพันธ์ดังกล่าวที่พัฒนาขึ้น จะมีความแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ คือข้าราชการกับพนักงานประจำหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะเปรียบเทียบทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในแบบจำลอง โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นแบบหลายกลุ่ม (Multiple Groups Structural Equation Modeling) และเปรียบเทียบระดับค่าของตัวแปรในแบบจำลองโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝง (Latent Means) ซึ่งจะทำให้ทราบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล จะมีความแตกต่างไปตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่เทศกิจหรือไม่ รวมทั้งระดับการแสดงออกของพฤติกรรมและปัจจัยเชิงสาเหตุของเจ้าหน้าที่ทั้งสองกลุ่มนั้นแตกต่างกันหรือไม่ ผลการวิจัยนี้จะสามารถนำมาใช้ในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจให้เหมาะสมกับความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อเปรียบเทียบแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำ
3. เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุและพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร แล้วนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยบูรณาการศาสตร์ทางด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา เพื่ออธิบายประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจ และการวิจัย ดังนี้

1. ได้องค์ความรู้ที่จะช่วยอธิบายสาเหตุจากตัวบุคคล และสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นพื้นฐานในการวิจัย และการพัฒนาการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจ นำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดทิศทางการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลกับเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม
3. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับการแสดงออกของพฤติกรรมและปัจจัยเชิงสาเหตุระหว่างเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นข้าราชการและพนักงานประจำ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจให้เหมาะสมกับความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากตำแหน่ง เพื่อให้ผลการพัฒนาเกิดประโยชน์และมีประสิทธิผลมากขึ้นแก่ทั้งสองกลุ่ม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค สำนักงาน เขต ประกอบด้วย ข้าราชการประจำ และพนักงานประจำ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสุ่มมาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคสำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ข้าราชการ และพนักงานประจำ ทั้ง 50 เขต ในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากร (Proportionated Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่สามารถเก็บข้อมูล มาได้ในงานวิจัยนี้มีข้าราชการ 368 คน และพนักงานประจำ 386 คน รวมทั้งหมด 754 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่

1.1 การมีแบบอย่างในการทำงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ การมีแบบอย่างจากในการทำงานหัวหน้างาน และการมีแบบอย่างในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน

1.2 ความขัดแย้งในบทบาท ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ ความขัดแย้งในบทบาท

1.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.4 การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์

1.5 ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ 1.สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ 2.หาทางแก้ปัญหาและวางแผน ดำเนินการเพื่อผลในอนาคต 3.รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม และ 4.สามารถให้รางวัลตนเองเมื่อทำดีและลงโทษตนเองเมื่อทำไม่เหมาะสม

1.6 เหตุผลเชิงจริยธรรม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม

2. ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน

2.2 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คือ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านความคิด เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านความรู้สึก และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านความพร้อมที่จะกระทำ

2.3 พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ คือ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่คนกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าหน้าที่เทศกิจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองของกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ในการควบคุมดูแล การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย การรักษาความปลอดภัยในด้านการก่อสร้าง และบังคับการตามกฎหมาย ข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร โดยเป็นข้าราชการประจำ และลูกจ้างส่วนราชการ ทุกเขตในกรุงเทพมหานคร

นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามโครงสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีต่อสังคม และประชาชน ให้มีความโปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรม ประกอบด้วย

1.1 พฤติกรรมการทำงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบ และหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหา รวมถึงเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อช่วยในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาสำคัญ ในเรื่องของการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดระเบียบหาบเร่แผงลอย รวมถึงการรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อนำไปสู่การหาทางออกร่วมกันในการแก้ไขปัญหา

1.2 พฤติกรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน มีหลักฐานยืนยันการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบง่ายต่อการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และจากประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับรู้ข้อมูลของหน่วยงาน และสามารถร้องเรียนได้

1.3 พฤติกรรมการทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงาน โดยเน้นการทำงานอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบการทำงานของทางราชการ ใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าและสูญเสียน้อยที่สุด พร้อมทั้งจะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง มีการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำ

การวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างแบบวัดเอง ประกอบด้วยข้อความและมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ ปฏิบัติมากที่สุด ปฏิบัติมาก ปฏิบัติค่อนข้างมาก ปฏิบัติค่อนข้างน้อย ปฏิบัติน้อย และปฏิบัติน้อยที่สุด สำหรับข้อคำถามทางบวกผู้ที่ตอบปฏิบัติมากที่สุดจะได้ 6 คะแนน จนถึงปฏิบัติน้อยที่สุดจะได้ 1 คะแนน สำหรับข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนในทางตรงกันข้ามกัน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก ธรรมาภิบาล มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

2. ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ปริมาณของการที่เจ้าหน้าที่เทศกิจจะเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับตนและสังคมในอนาคต สามารถคาดการณ์ไกล และมีนิสัยการบังคับตนเองให้อดได้ รอได้ หรือเลือกที่จะไม่รับประโยชน์เล็กน้อยในที่นี้ แต่รอรับประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่หรือสำคัญกว่าที่จะตามมาจากภายหลัง ตัวแปรนี้วัดโดยแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ของวิลาลักษณ์ ชวัลลสี (2547) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยสรุปว่าบุคคลที่มีลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนนั้นจะมีลักษณะดังนี้ (1) สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ (2) หาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคต (3) รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม (4) สามารถให้รางวัลตนเองเมื่อทำดีและลงโทษตนเองเมื่อทำไม่เหมาะสม โดยแบบวัดเป็นแบบมาตราประเมินรวมค่า จำนวน 27 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราประเมินค่า 6 หน่วย จากจริงที่สุด ให้ 6 คะแนน จนถึง ไม่จริงเลยให้ 1 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

3. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การใช้เหตุผลของเจ้าหน้าที่เทศกิจในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเหตุผลที่กล่าวถึงนั้นได้แสดงถึงมูลเหตุจูงใจ หรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล และยังแสดงถึงพัฒนาการทางจริยธรรม

ของบุคคลนั้น รวมถึงความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้วย ตัวแปรนี้ผู้วิจัยใช้แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของโกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2545) จำนวน 12 สถานการณ์ ซึ่งจะมีประโยคคำถามรวมเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำรวม 24 ประโยค ที่แสดงเหตุผลของผู้ตอบ ในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เป็นเหตุผลเชิงจริยธรรมในขั้นที่ 5 และ 6 ตามทฤษฎีของโคลเบอร์ก โดยให้ผู้ตอบสมมติว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าว และต้องตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในแต่ละการตัดสินใจให้ผู้ตอบเลือกแสดงความเห็น 6 ระดับ จากเห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 6 คะแนน จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 1 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

4. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การประเมินค่าของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ว่าพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล เป็นสิ่งที่ดี มีคุณค่า เป็นสิ่งที่มีประโยชน์มากน้อยเพียงใด มีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ มีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และพร้อมที่จะส่งเสริม สนับสนุนในการกระทำพฤติกรรมดังกล่าว ในการวิจัยครั้งนี้การวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยสร้างแบบวัดขึ้นเองซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดได้ 6 คะแนน จนถึงไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในระดับสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

5. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของเจ้าหน้าที่เทศกิจต่องานที่รับผิดชอบ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1) ความพึงพอใจภายในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อลักษณะงานเทศกิจ และการใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งประเมินจากความรู้สึกชอบหรือพอใจของเจ้าหน้าที่เทศกิจจากกิจกรรมระหว่างการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความมีอำนาจในส่วนของตน ความหลากหลายของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความสำเร็จในงาน ความมั่นคงในงาน การใช้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ มโนธรรม สถานภาพทางสังคมของงาน และการให้บริการสังคมของงาน

2) ความพึงพอใจภายนอกงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ ซึ่งประเมินจากความรู้สึกชอบหรือพอใจของเจ้าหน้าที่เทศกิจจากสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การเป็นที่ยอมรับ และโอกาสความก้าวหน้า การบริหารนโยบายขององค์กร รายได้ ความสามารถของหัวหน้างาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของหัวหน้า

งาน การวัดความพึงพอใจในงานผู้วิจัยได้นำแบบวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire) พัฒนาโดย วีส์และคนอื่น ๆ (Muchinsky. 2000: 271 – 272; citing Weiss; et al. 1990) มาพัฒนาและปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากพอใจที่สุดได้ 5 คะแนน จนถึงไม่พอใจที่สุดได้ 1 คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ จำแนกเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน จำนวน 10 ข้อ และความพึงพอใจภายในลักษณะงาน จำนวน 10 ข้อผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานในระดับสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

6. การมีแบบอย่างในการทำงาน หมายถึง ปริมาณที่เจ้าหน้าที่เทศกิจสังเกตเห็น รับรู้พฤติกรรมของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับตน มีพฤติกรรมทั้งดีและไม่ดีในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มีความสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงานของ วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และคณะ (2547) ซึ่งเป็นแบบวัดประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดได้ 6 คะแนน จนถึงไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน นำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของปฏิบัติงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีแบบอย่างที่ดีในการทำงาน มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

7. ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ปริมาณของการรับรู้เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบทบาทที่ปฏิบัติอยู่และบทบาทที่ปรารถนา รวมถึงการที่ทรัพยากรมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ความขัดแย้งในบทบาทวัดโดยใช้แบบวัดที่พัฒนาโดยวิริตี ปานศิลา (2542) ซึ่งเป็นแบบวัดประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดได้ 6 คะแนน จนถึงไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน และนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของงานเทศกิจโดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความขัดแย้งในบทบาทในการทำงาน มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

8. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจว่าได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานหรือหัวหน้างานด้วยความยุติธรรม ทั้งในด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

8.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง ปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ว่ามีความสมมูลและถูกต้องกับสิ่งที่ตนลงทุน เช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ไปหรือไม่ รวมถึงเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

8.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อวิธีการ หรือกระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การว่ามีความยุติธรรม กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เจ้าหน้าที่เทศกิจมีโอกาที่จะแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้

8.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง ปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้านคือ

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง ปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่า มีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และสามารถอธิบายในสิ่งที่เขามีความกังวลใจได้

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง ปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเขา และปฏิบัติต่อเขาด้วยการให้เกียรติ ให้การยอมรับ รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์การ เช่น เพื่อนร่วมงาน และได้ผู้บังคับบัญชา

การวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่พัฒนาโดยภัทรณัฐ พันธุ์สีดา (2543) และนุชนารถ อยู่ดี (2548) มาพัฒนาและปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดในการศึกษาครั้งนี้ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งเป็น 6 ระดับ ให้เลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบ แต่ละประโยคจะมีมาตร 6 หน่วย ประกอบด้วย เห็นด้วยที่สุดได้ 6 คะแนน จนถึงไม่เห็นด้วยที่สุดได้ 1 คะแนน ถ้าผู้ตอบแบบวัดได้คะแนนรวมสูง หมายความว่า ผู้ตอบมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมาก ในทางกลับกันถ้าคะแนนรวมที่ได้ต่ำ หมายความว่าผู้ตอบมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การน้อย

9. การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ หมายถึง ปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจว่ามีความสัมพันธ์ ที่มีการเอื้อผลประโยชน์ต่อกันในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และนักการเมืองท้องถิ่น ซึ่งอยู่ในรูปผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ของขวัญ ของกำนัล โอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ทั้งในโอกาสสำคัญและไม่ใช่ออกสำคัญ การละเว้นการจับปรับ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการวัดตัวแปรความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ โดยจะทำการสร้างเครื่องมือวัดขึ้นเองตามนิยามที่ได้กำหนดไว้ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งเป็น 6 ระดับ ให้เลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบ แต่ละประโยคจะมีมาตร 6 หน่วย ประกอบด้วย เห็นด้วยที่สุดได้ 6 คะแนน จนถึงไม่เห็นด้วยที่สุดได้ 1 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการวิจัย โดยแบ่งรายละเอียดการเสนอออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทศกิจและสำนักงานเขต
 2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล
 - 2.1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล
 - 2.2 ความหมายของธรรมาภิบาล
 - 2.3 พฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาลและการวัด
 3. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ปัจจัยด้านบุคคลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.1 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล
 - 3.1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน
 - 3.1.3 ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน
 - 3.1.4 เหตุผลเชิงจริยธรรม
 - 3.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.2.1 การมีแบบอย่างในการทำงาน
 - 3.2.2 ความขัดแย้งในบทบาท
 - 3.2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
 - 3.2.4 การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์
 4. กรอบแนวความคิดในการวิจัย
 5. สมมติฐานในการวิจัย
- โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทศกิจและสำนักงานเขต

หลังจากที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 มีผลบังคับใช้ กรุงเทพมหานครได้จัดตั้ง ตำรวจกรุงเทพมหานครขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลและบังคับให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ต่อมา ในปี พ.ศ.2521 กรุงเทพมหานครได้จัดตั้งสำนักตำรวจเทศกิจขึ้นเป็นสำนักงานหนึ่ง โดยในระยะแรก ได้รับการสนับสนุนอัตรากำลังจากกรมตำรวจมาช่วยในการปฏิบัติงานภายหลัง เมื่อพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มีผลบังคับใช้ กรุงเทพมหานครได้ออกประกาศ กรุงเทพมหานคร เรื่อง จัดระเบียบกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2529 กำหนดให้สำนักเทศกิจเป็น หน่วยงานแทนสำนักตำรวจเทศกิจ โดยมีส่วนราชการภายใน 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายเลขานุการ และฝ่าย ปฏิบัติการตำรวจเทศกิจ

ต่อมาได้มีมติคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) ครั้งที่ 6/2535 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2535 เห็นชอบให้ปรับปรุงส่วนราชการของสำนักเทศกิจใหม่ และได้มีประกาศกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2538 กำหนดให้สำนักเทศกิจมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ กรุงเทพมหานครในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร โดยมีฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตเป็นหน่วยปฏิบัติในแต่ละเขตพื้นที่ (กรุงเทพมหานคร. 2542: 168-176)

ปัจจุบันสำนักเทศกิจนอกเหนือจากทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกแล้ว ยังทำหน้าที่เก็บ รวบรวมข้อมูลสภาพข้อเท็จจริงและปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่สรุปเสนอผู้บริหาร เพื่อ ประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบายและแผนงาน/โครงการในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ประจำอยู่ตามสำนักงานเขตต่าง ๆ จำนวน 50 เขต กระจายครอบคลุมทั่วพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร

ฝ่ายเทศกิจเป็นส่วนราชการในสังกัดของสำนักงานเขต โดยมีอำนาจหน้าที่ในการบังคับให้ เป็นไปตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 ซึ่งกำหนดภารกิจในการควบคุมจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่- แผงลอย การดำเนินการจับกุมและการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่น ๆ อาทิเช่น การจับกุมผู้ทิ้งขยะในที่สาธารณะ จับกุมผู้จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์บนทางเท้า ตรวจจับรถบรรทุกขนวัสดุก่อสร้างไม่มีสิ่งปกคลุม การติดตั้งป้ายในที่ สาธารณะ เป็นต้น

ในปัจจุบัน หน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่รับผิดชอบงานเทศกิจมี 2 หน่วยงาน คือ สำนัก เทศกิจและสำนักงานเขต (ฝ่ายเทศกิจ) ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ลักษณะเดียวกัน คือ ดูแล และบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจ

หน้าที่ของกรุงเทพมหานคร จะต่างกันไปเพียงแต่บทบาทเท่านั้น กล่าวคือ สำนักงานเขตมีหน้าที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการเพียงอย่างเดียว ส่วนสำนักเทศกิจนั้นมีหน้าที่เป็นฝ่ายอำนาจการและจะร่วมเป็นฝ่ายปฏิบัติการ เมื่อได้รับการร้องขอจากสำนักงานเขตหรือผู้บริหารกรุงเทพมหานครสั่งการ ซึ่งจะได้กล่าวถึงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของทั้ง 2 หน่วยงาน ดังต่อไปนี้

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักเทศกิจ

สำนักเทศกิจมีหน้าที่เกี่ยวกับการดูแล และบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ (กรุงเทพมหานคร. 2528)

1. สำนักเลขาธิการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสารบรรณและธุรการทั่วไป การคลัง การบริหารงานบุคคล การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์

2. กองวิชาการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน การบังคับการให้เป็นไปตามบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร งานนิติการ การรวบรวมสถิติข้อมูล การศึกษาวิเคราะห์ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและผลการดำเนินงานของสำนักงานเขต

3. กองสอบสวนและคดี มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสืบสวน สอบสวน การออกหมายเรียก หมายจับ หมายค้น การเปรียบเทียบปรับ การควบคุม การปล่อยชั่วคราว การกล่าวโทษ การบันทึกประจำวัน และการดำเนินคดีอาญาเกี่ยวกับการกระทำความผิดตามบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือปลัดกรุงเทพมหานครมอบหมาย

4. กองบังคับคดี มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินคดีในส่วนทางแพ่ง เพื่อให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และดำเนินการเพื่อบังคับคดีดังกล่าวตามคำสั่งพิพากษาของศาล (กรุงเทพมหานคร. 2533: 3)

ให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักเทศกิจที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 90 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ เลขาธิการสำนัก ผู้อำนวยการกองทุกกอง หัวหน้างานทุกงาน และข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนิติกร

เจ้าพนักงานปกครอง พนักงานปกครอง และเจ้าหน้าที่ปกครอง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในประกาศกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร และระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการดำเนินคดี พ.ศ.2528 (กรุงเทพมหานคร. 2529)

กล่าวโดยสรุป อำนาจหน้าที่ของสำนักเทคนิคที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. การสำรวจ ศึกษา ค้นคว้า และประมวลข้อมูลสถิติวิเคราะห์ และจัดทำทะเบียนเกี่ยวกับกิจการเทคนิค
2. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค
3. การกำหนดแผนงานหลัก และโครงการต่อเนื่องกับงานเทคนิค เพื่อให้สำนักงานเขต และสำนักงานเขตสาขาถือปฏิบัติ
4. การแก้ไขกฎหมาย ขอบัญญัติกรุงเทพมหานคร กฎ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกิจการเทคนิค
5. การรวบรวมกฎหมาย ขอบัญญัติกรุงเทพมหานคร กฎ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกิจการเทคนิค
6. การวินิจฉัยปัญหาของกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิคแก่สำนักงานเขต และสำนักงานเขตสาขา
7. การวางระเบียบวิธีปฏิบัติข้อบังคับเกี่ยวกับงานเทคนิคในสำนักงานเขต และสำนักงานเขตสาขาถือปฏิบัติ
8. การสืบสวน สอบสวน ออกหมายเรียก หมายจับ หมายค้น การเปรียบเทียบปรับ การควบคุม การปล่อยชั่วคราว การร้องทุกข์ การกล่าวโทษ ดำเนินคดีอาญาตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือปลัดกรุงเทพมหานครมอบหมายและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
9. การดำเนินคดีในส่วนแพ่ง เพื่อให้เป็นไปตามขอบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และดำเนินการเพื่อบังคับคดีดังกล่าวตามคำสั่งคำพิพากษาของศาล และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
10. การแถลงข่าวเกี่ยวกับโครงการ และผลงานด้านเทคนิค เพื่อให้สื่อมวลชนและประชาชนทราบ
11. การประสานงานด้านเทคนิคกับหน่วยงาน และส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร เช่น กองงบประมาณ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขต ฯลฯ และหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานกฤษฎามนตรี กระทรวงมหาดไทย กรมตำรวจ (ปัจจุบันคือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ) การเคหะแห่งชาติ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย และคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ ฯลฯ
12. การปฏิบัติหน้าที่ด้านการสื่อสารด้วยระบบวิทยุ และเป็นศูนย์กลางการซ่อมบำรุงรักษา และตรวจสอบสภาพเครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ

13. การให้ความช่วยเหลืองานภาคสนามแก่สำนักงานเขต หรือสำนักงานเขตสาขาในกรณีที่สำนักงานเขต หรือสำนักงานเขตสาขาร้องขอ หรือผู้บริหารกรุงเทพมหานครสั่งการ (กฤษฎีกา ก.ไอ. 2545: 8-9)

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขต

ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2528 และตามมติ ก.ก. ครั้งที่ 10/2540 เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2540 ได้มีการปรับปรุงหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสำนักงานเขต โดยให้ฝ่ายเทคนิคมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน การวางแผนปฏิบัติงาน การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การปฏิบัติงานของฝ่ายเทคนิคมีความคล่องตัวและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้ง 50 เขต จึงได้แบ่งโครงสร้างงานภายในออกเป็น 3 งาน ดังนี้

1. งานตรวจและบังคับการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย การสุขาภิบาลอาหารริมบาทวิถี การควบคุมติดตั้ง ตาก วาง แหวนสิ่งใด ๆ ในที่สาธารณะ การควบคุมการทิ้งซากยานยนต์ในที่สาธารณะ การควบคุมการปิดป้ายโฆษณา และการใช้เครื่องขยายเสียงโดยไม่ได้รับอนุญาต การควบคุมการซูด ซีด เขียน กะเทาะ พ่นสีบนกำแพง ถนน ต้นไม้ การปล่อยน้ำเสียดำรงไปตามถนน การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยทั่ว ๆ ไป การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. งานคดีและธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบการรับแจ้งความ รับคำร้องเรียน การสอบสวนและการดำเนินคดี การเปรียบเทียบปรับตามกฎหมายที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น ความรับผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เป็นต้น การตรวจสอบการกระทำผิดเกี่ยวกับอาคารโดยทั่วไป การเก็บรักษาของกลาง การจำหน่ายของกลาง การทำรายงานประจำวัน การสารบรรณและงานธุรการทั่วไป การงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ การดูแลทรัพย์สิน ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสาร การรับ-ส่งเงินค่าปรับ การรวบรวมสถิติรายงาน การบริหารงานบุคคลและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. งานกิจการพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจตรา ควบคุมบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ได้แก่ การตรวจตราและจับกุมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่ก่อกวนภาวะรถบรรทุกที่มีได้จัดสิ่งป้องกันวัสดุที่บรรทุกตกหล่นหรือรั่วไหล ปลิว ฟุ้ง กระจายบนถนน การจอดรถยนต์

ไม่ดับเครื่องยนต์ในที่สาธารณะ การตรวจ ควบคุม การก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญ การป้องกันอัคคีภัย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนในกรณีเกิดเหตุสาธารณภัย ต่าง ๆ ทั้งขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ การตรวจตราสิ่งสาธารณะชำรุดบกพร่อง การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (มรทต สนิททางกูร. 2546: 7-8)

อำนาจหน้าที่ของเทศกิจ

อำนาจหน้าที่ของเทศกิจในการควบคุม ดูแล และบังคับการเพื่อให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของ กรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครนั้น ส่วนใหญ่เป็นการควบคุมดูแลเกี่ยวกับการจัดระเบียบความเป็นอยู่ และความสงบเรียบร้อยของประชาชน สำหรับความผิดที่เจ้าหน้าที่เข้าไปดูแลและบังคับการตามอำนาจหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นความผิดชั้นลหุโทษ ซึ่งแม้ว่าจะมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยากเมื่อเปรียบเทียบกับความผิดคดีอาญา หรือคดีแพ่งก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่เทศกิจต้องประสบปัญหาอุปสรรคหลายประการ ในที่นี้จะขอเสนอเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยแยกพิจารณาออกเป็นสองนัย ได้แก่ อำนาจหน้าที่ในฐานะที่เป็นพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ และอำนาจหน้าที่ในฐานะตำรวจทางปกครอง (กฤษณะศักดิ์ เจริญธรรม. 2545: 13-18)

1. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจในฐานะที่เป็นพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ แยกออกได้ 3 กรณี ได้แก่

1.1 อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แบ่งออกได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้งตามมาตรา 90 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ซึ่งมีอำนาจในการจับกุมผู้กระทำความผิดฝ่าฝืนข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การเข้าไปในอาคารหรือบริเวณที่ตั้งอาคารที่มีเหตุควรสงสัยว่ามีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก อำนาจในการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือสั่งให้แสดงเอกสาร อำนาจในการยึด หรืออายัดเอกสาร หลักฐาน ยานพาหนะ หรือสิ่งใด ๆ ที่ใช้ในการกระทำความผิด รวมทั้งอำนาจในการจับกุมผู้กระทำความผิดได้ด้วย

(2) พนักงานเทศกิจ พนักงานขับรถและข้าราชการกรุงเทพมหานคร หรือลูกจ้างกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานด้านเทศกิจ มีอำนาจจับกุมผู้กระทำความผิดในฐานะราษฎรทั่วไป ไม่ใช่ในฐานะผู้ซึ่งต้องช่วยเจ้าพนักงานตามกฎหมาย

1.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528

เจ้าหน้าที่เทศกิจของสำนักงานเขตที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 90 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 จะมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแล และบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การควบคุมแผงลอย และผู้เร่ขาย การควบคุมการค้าซึ่งเป็นที่ยังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายแก่สุขภาพ เป็นต้น

1.3 อำนาจหน้าที่ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการดำเนินคดี พ.ศ.2528 มีอำนาจในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

- อำนาจในการจับกุมผู้กระทำความผิดหรือสงสัยว่ากระทำความผิดทางอาญาตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
- อำนาจในการออกหมายเรียก หมายจับ และหมายค้น
- การยึด การอายัดเอกสาร หลักฐานและสิ่งใด ๆ ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด
- การรักษาของกลางและการขายทอดตลาด
- การร้องทุกข์กล่าวโทษ
- การเปรียบเทียบปรับ

2. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจในฐานะตำรวจทางปกครอง นอกเหนือจากมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม ดูแล และบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจแล้ว เจ้าหน้าที่เทศกิจยังมีอำนาจหน้าที่ในฐานะตำรวจทางปกครอง ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นผู้บังคับการให้เป็นไปตามคำสั่งทางปกครองที่ออกโดยองค์กรที่มีอำนาจทางปกครองอีกด้วย

2.1 อำนาจบังคับการ ลักษณะอำนาจหน้าที่ของเทศกิจในการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร แยกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) การจับกุม คือ การที่เจ้าหน้าที่เทศกิจใช้อำนาจตามกฎหมายเข้าทำการจับกุมบุคคลผู้กระทำความผิด หรือสงสัยว่ากระทำความผิดในทางอาญาตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และผู้ฝ่าฝืนคำสั่งของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ออกคำสั่ง โดยชอบด้วยกฎหมายให้บุคคลยึดถือและปฏิบัติตามคำสั่ง หรือข้อห้ามดังที่ระบุไว้ในคำสั่งนั้น ผู้ฝ่าฝืนย่อมมีความผิดและจะได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การจับกุมนั้น เจ้าหน้าที่เทคนิคมีอำนาจจับกุมผู้กระทำผิดได้ทั้งที่บริเวณในอาคาร และบริเวณนอกอาคาร (ที่สาธารณะ) กล่าวคือ จับกุมได้ทุกสถานที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และในบรรดาความผิดทุกประเภทที่ได้ให้อำนาจไว้ ทั้งนี้ต้องเป็นความผิดตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และตามกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ไว้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

(1.1) ขั้นตอนการจับกุม

การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อขอความร่วมมือ และชี้แจงให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบข้อกฎหมาย และโทษฐานความผิด

กรณีผู้กระทำผิดไม่ให้ความร่วมมือ ยังคงฝ่าฝืนไม่เชื่อฟังยังคงกระทำความผิดต่อไปให้ว่ากล่าวตักเตือน

หากได้ว่ากล่าวตักเตือนแล้วแต่ยังมีการฝ่าฝืนไม่เชื่อฟัง จะต้องดำเนินการจับกุม ในการจับกุมกรณีที่เป็นความผิดลหุโทษ หรือความผิดที่มีอัตราโทษไม่สูงกว่าความผิดลหุโทษ จะต้องตระหนักว่าจะสามารถควบคุมผู้ถูกจับกุมไว้ได้เท่าเวลาที่จะถามคำถามให้การเท่าที่จำรูตัวว่าเป็นใครอยู่ที่ไหนเท่านั้น (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 87 วรรค 1 และวรรค 2)

(1.2) วิธีการจับกุมผู้กระทำความผิด

แจ้งข้อหาให้ผู้กระทำความผิดทราบว่า การกระทำความผิดนั้นเป็นความผิดตามกฎหมายใด และมีโทษอย่างไร การจับกุมผู้กระทำความผิดให้จับกุมโดยสุภาพ หลีกเลี่ยงการต่อสู้หรือปะทะ หากผู้กระทำความผิดขัดขวางไม่ยอมให้จับกุม ให้ใช้วิธีการกันตัวพอสมควรตามที่เห็นว่าเหมาะสม (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 93)

ในการจับกุมหากผู้กระทำความผิดไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบปรับ ให้ทำการยึดสิ่งของที่ใช้ในการกระทำความผิดเป็นของกลาง

(1.3) การจับกุมผู้กระทำความผิดตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร การจับกุมผู้กระทำความผิดตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

นำผู้ต้องหาและของกลางไปที่เขตท้องที่ควบคุมผู้ต้องหา และบันทึกคำให้การของผู้ต้องหาว่าเป็นใคร มีภูมิลำเนาอยู่ที่ใด ถ้าผู้ต้องหาให้การรับสารภาพ และยอมให้เปรียบเทียบปรับ ถือว่าคดีนี้สิ้นสุดให้ปล่อยตัว และให้คืนของกลาง

กรณีผู้ต้องหาไม่ยินยอมเปรียบเทียบปรับ ให้ดำเนินการยึดของกลางไว้เป็นหลักฐาน ถ้าของกลางนั้นเป็นของที่เสียง่าย ให้ทำการขายทอดตลาดทันที แล้วเก็บเงินไว้เป็นของกลาง และให้นำตัวผู้ต้องหาพร้อมบันทึกการไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบคดี และพยานหลักฐานไปยังพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ เพื่อดำเนินคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ส่งพนักงานอัยการศาล)

ในกรณีผู้ต้องหาหลบหนี ให้ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ณ สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะได้ทำการจับกุมและนำตัวผู้ต้องหามาดำเนินคดีต่อไป

การจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอื่น ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

เมื่อพบผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอื่น อาทิเช่น พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติการสาธารณสุข เป็นต้น เมื่อจับกุมแล้วให้นำตัวผู้ต้องหาและของกลางส่งสถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ เพื่อให้พนักงานสอบสวนดำเนินการต่อไป เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมีหน้าที่ติดตามผลคดีจนกว่าคดีจะถึงที่สุด

(2) การเปรียบเทียบปรับ คือ การที่ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบปรับเห็นว่าผู้ต้องหาไม่ควรได้รับโทษจำคุก จึงให้มีอำนาจเปรียบเทียบกำหนดค่าปรับได้โดยแจ้งข้อกล่าวหา และเหตุที่กระทำความผิดให้ผู้ต้องหาเข้าใจ แล้วจึงกำหนดค่าปรับ โดยคำนึงถึงฐานะของผู้ต้องหา ความร้ายแรงแห่งการกระทำผิด เจตนาในการฝ่าฝืนข้อบัญญัติและนโยบายของทางราชการ ถ้าผู้ต้องหายินยอมชำระค่าปรับให้ถือว่าเลิกคดีกัน เจ้าหน้าที่จะปล่อยตัวผู้ต้องหา และคืนของกลาง (ถ้ามี) แก่ผู้มีสิทธิได้รับคืน

(2.1) ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบปรับ

1. ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
2. ปลัดกรุงเทพมหานคร
3. ผู้อำนวยการสำนัก หรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก

4. ผู้อำนวยการเขต

5. ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ได้รับมอบอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 81 ถึงมาตรา 84 แล้วแต่กรณีในทางปฏิบัตินั้น ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ได้รับมอบอำนาจให้มีอำนาจเปรียบเทียบปรับนั้น ได้มีบันทึกสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานครให้สำนักงานเขตพิจารณามอบอำนาจให้แก่บุคคล ดังต่อไปนี้ (กฤษฎศักดิ์ เจริญธรรม. 2545: 13-18)

1. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตที่ควบคุมงานเทศกิจ
2. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตอีกผู้หนึ่ง
3. หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ

ในปัจจุบันได้มีการมอบอำนาจให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเทศกิจ ทำการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิด การเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดดังกล่าวนี้ เดิมกระทำได้เฉพาะกรณีที่เจ้าหน้าที่เทศกิจทำการจับกุมผู้กระทำความผิดในบริเวณอาคารเท่านั้น แต่ถ้าเป็น

การจับกุมผู้กระทำความผิดนอกอาคาร (ในที่สาธารณะ) จะต้องส่งให้พนักงานสอบสวนฝ่ายตำรวจให้เป็นผู้เปรียบเทียบปรับ คดีจึงจะนับแต่มีข้อยกเว้นผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 แม้เจ้าหน้าที่เทศกิจจะทำการจับกุมผู้กระทำความผิดในอาคารก็ตาม ก็ไม่มีอำนาจเปรียบเทียบปรับ เพราะตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ได้กำหนดหลักเกณฑ์การเปรียบเทียบปรับไว้เป็นพิเศษ โดยให้คณะกรรมการเปรียบเทียบคดีเป็นผู้พิจารณากำหนดค่าปรับ ดังนั้นเจ้าหน้าที่เทศกิจจึงไม่อาจใช้อำนาจตามมาตรา 90 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ทำการเปรียบเทียบคดีความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ได้ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ได้รับมอบอำนาจสามารถทำการเปรียบเทียบปรับได้ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535

กล่าวโดยสรุป อำนาจหน้าที่ของเทศกิจที่สำคัญ สามารถแบ่งได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ควบคุมดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครที่สำคัญ จำแนกเป็นด้านต่าง ๆ เช่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การรักษาสุขภาพอนามัย การรักษาความปลอดภัยในด้านการก่อสร้าง การจัดเก็บรายได้ เป็นต้น

2. ติดต่อนประสานงานกับเจ้าพนักงานตำรวจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลและบังคับการ ให้เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น

3. การควบคุม ดูแล และการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย โดยประสานความร่วมมือกับตำรวจนครบาลท้องที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศกิจ จะพบว่าบทบาทภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของสำนักเทศกิจและสำนักงานเขต จะมีความคล้ายคลึงในแง่วัตถุประสงค์แต่จะแตกต่างกันในแง่วิธีปฏิบัติ กล่าวคือ สำนักเทศกิจทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการในการบริการข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งดูแลสอดส่องการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และนโยบายของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้สำนักเทศกิจยังปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานเขต ในกรณีที่ผู้บริหารสั่งการหรือสำนักงานเขตร้องขอเท่านั้น ซึ่งจะแตกต่างจากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตที่มีบทบาทภารกิจเป็นเพียงหน่วยปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบ และคำสั่งของกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักเทศกิจ และฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต

สำนักเทศกิจ ปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะคือ

1. เป็นหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) ให้กับฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขต โดยสนับสนุนข้อมูล วัสดุ อุปกรณ์ วางระเบียบปฏิบัติ วางแนวทางแก้ปัญหา ประเมินผล วิเคราะห์ปัญหา จัดอบรมบุคลากร ให้ข้อเสนอแนะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

2. เป็นหน่วยปฏิบัติ (Line) โดยติดตาม ตรวจสอบความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่เขตต่าง ๆ ตรวจสอบ แก้ไข รายงานข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ ปฏิบัติตามนโยบายและตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร สนับสนุนการปฏิบัติงานในพื้นที่ตามที่สำนักงานเขตร้องขอ

ฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขตปฏิบัติงานลักษณะหน่วยปฏิบัติ (Line) ในพื้นที่รับผิดชอบ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการเขต และผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต

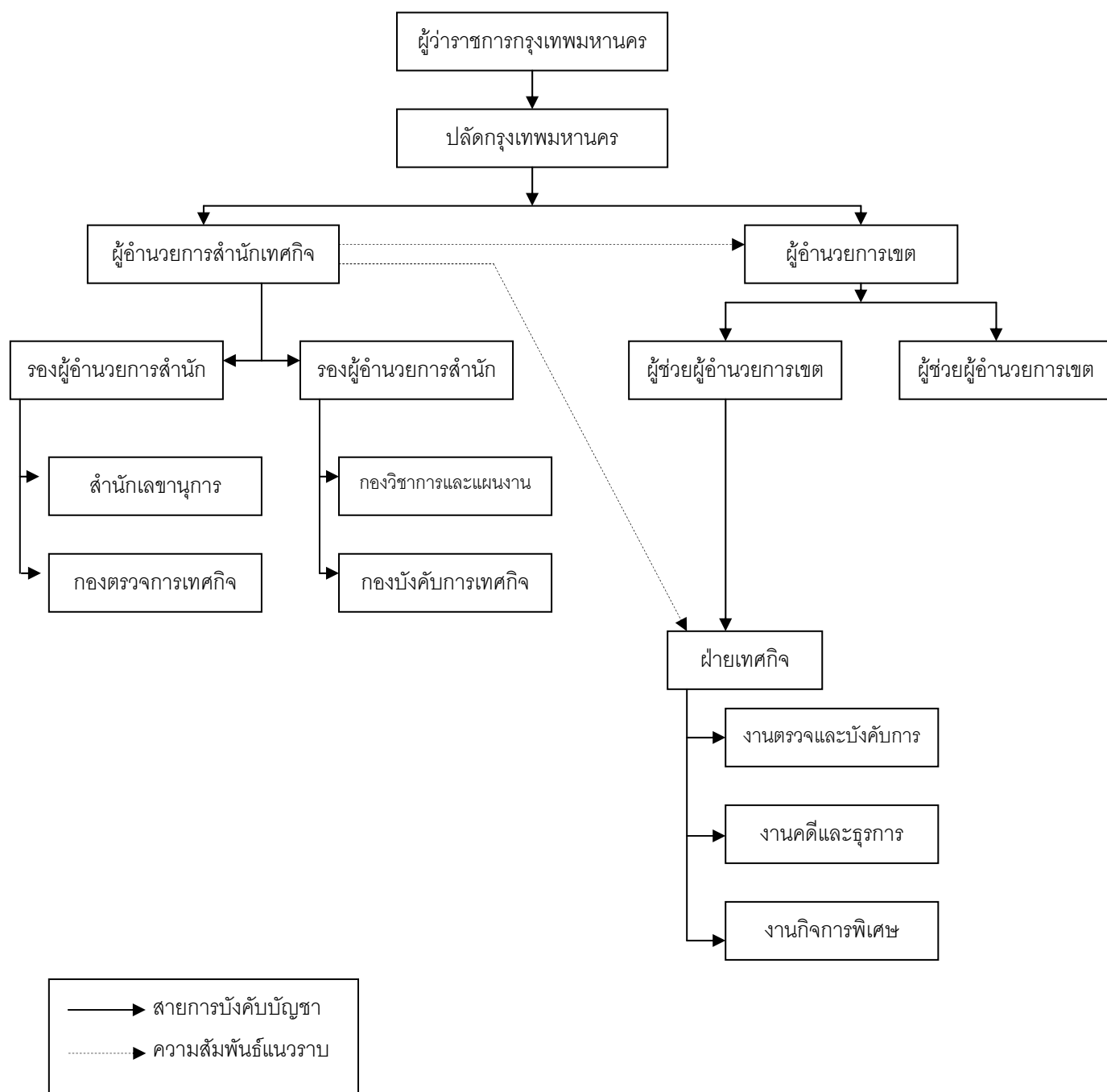
เมื่อเป็นเช่นนี้จึงปรากฏว่าสำนักเทศกิจไม่มีพื้นที่ (Area) ในการดำเนินการแต่อย่างใด เว้นแต่ในกรณีพบเห็นการกระทำผิดซึ่งหน้า หรือได้รับแจ้งจากประชาชน

สำนักเทศกิจไม่มีอำนาจบังคับบัญชา สั่งการ หรือให้คุณให้โทษเจ้าหน้าที่เทศกิจของสำนักงานเขตต่าง ๆ ได้โดยตรง การสั่งการต่าง ๆ ต้องเสนอปลัดกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบ และเป็นผู้สั่งการ ดังนั้น การปรานการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างสำนักเทศกิจ และฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต จึงใช้วิธี

1. ประชุมแนวตั้งระหว่างผู้บริหารสำนักเทศกิจ กับหัวหน้าฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตโดยตรง

2. จัดโครงการอบรม สัมมนา เจ้าหน้าที่ ทั้งข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับ ของสำนักเทศกิจ และฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

(มรกด สนิตทางกูร. 2546: 47-49)



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสำนักเทศกิจ กับฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต

ลักษณะทางสังคมของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

เนื่องจากในส่วนราชการของกรุงเทพมหานครนั้นมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานประจำปฏิบัติงานร่วมกันอยู่ แต่ระบบตำแหน่งของพนักงานประจำนี้มีความแตกต่างไปจากระบบตำแหน่งของข้าราชการค่อนข้างมาก ซึ่งทำให้เกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบค่าจ้างการบริหารงานบุคคลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รวมถึงโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพทำให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งในระบบราชการในขณะนี้ (นิพนธ์ ครุฑเครือศรี. 2539: 1-4) และส่งผลถึงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้จากการศึกษาของ มรกต สนิทราษฎร์ (2546) พบว่าตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่เทศกิจดำรงอยู่ระหว่างเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นข้าราชการ และเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นพนักงานประจำ มีความแตกต่างและเหลื่อมล้ำกันมากในเรื่องของรายได้ สิ่งตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และสมบุรณ์ หอมนาน (2544: 80) เจ้าหน้าที่เทศกิจส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำของกรุงเทพมหานคร วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ดังนั้นพนักงานเหล่านี้จึงขาดความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และประกอบกับไม่มีกฎหมายใด ๆ ให้การรับรองและคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดังกล่าว นอกจากนี้พนักงานเทศกิจยังขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพทั้งการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และสวัสดิการด้านอื่น ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย เงินเดือน เงินตอบแทนในการดำรงชีพต่าง ๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจโดยเฉพาะพนักงานเหล่านี้มีทัศนคติในทางลบต่อหน่วยงาน และหันไปแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ จากความแตกต่างกันในหลาย ๆ ประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ระหว่างข้าราชการและพนักงานประจำที่ส่งผลกระทบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจทำการเปรียบเทียบแบบจำลองความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นข้าราชการกับเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นพนักงานประจำ

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล

2.1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่ใช้ในสาขารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ โดยเป็นคำที่อยู่รวมกับกลุ่มคำประชาธิปไตย ประชาสังคม การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน ในช่วงศตวรรษที่ผ่านมากลุ่มคำดังกล่าวมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการปฏิรูปองค์การของรัฐ นักรัฐประศาสนศาสตร์ส่วนหนึ่งมองว่าธรรมาภิบาลเป็นมิติใหม่ที่เน้นบทบาทของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบ สามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน และมีการแข่งขันเพื่อการจัดการบริหารที่ดีขึ้น (ไชยวัฒน์ คำชู. 2545)

โดยแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลมีปรากฏมาตั้งแต่อารยธรรมการปกครองสมัยโบราณ แต่ได้เริ่มใช้อย่างแพร่หลายในช่วงต้นศตวรรษที่ 19 โดยปรากฏเป็นหลักฐานในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) เมื่อปี 1989 เรื่อง “Sub - Sahara Africa from Crisis to Sustainable Growth” ซึ่งเป็นรายงานในยุคแรกที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลและการฟื้นฟูเศรษฐกิจ และในเอกสารของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ต่อมาองค์กรต่าง ๆ ได้เริ่มนำไปใช้ในความหมายเดียวกับคำนิยามของธนาคารโลกแพร่หลายมากขึ้น (ชูเกียรติ ประทีปทอง; และคณะ. 2545: 4) โดยธนาคารโลก (World Bank) และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้เงินกับประเทศในซีกโลกใต้ตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1980 เพื่อแก้ปัญหาเรื่องความไร้ประสิทธิภาพ และการคอร์รัปชันของรัฐบาลในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศในแถบละติน อเมริกาและแอฟริกาที่มีปัญหา เนื่องจากกู้เงินธนาคารไปแล้วไม่สามารถหาเงินมาชำระคืนได้ (นฤมล ทับจุมพล. 2546: 61) ซึ่งองค์การระหว่างประเทศทั้งสองนี้ถือว่า Good Governance เป็นพื้นฐานสำคัญในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน และเนื่องจากองค์การทั้งสองนี้ต้องรับผิดชอบต่อเจ้าของเงินทุน จึงกำหนดเป็นเงื่อนไขให้ประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจะต้องสร้างให้เกิดธรรมาภิบาลขึ้น และมีการดำเนินการตามนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้ในสัญญารับการสนับสนุนทางการเงินอย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองนี้จะช่วยให้ประเทศที่ประสบปัญหาสามารถพัฒนาเศรษฐกิจให้กลับสู่เสถียรภาพได้อย่างรวดเร็ว และในระยะยาวสังคมที่มีธรรมาภิบาลจะเป็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง มั่นคงมีความสมดุลในการบริหารบ้านเมือง และมีภูมิคุ้มกันวิกฤตที่จะเกิดขึ้นภายหลัง (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2543: 63)

“ธรรมาภิบาล” หรือ “ธรรมรัฐ” จากแนวคิดของธนาคารโลกหรือกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) อาจกล่าวได้ว่าเป็น “ธรรมาภิบาลสากล” ที่มาจากประเทศทางตะวันตก แต่ในโลกตะวันออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ก็มีหลักธรรมาภิบาลซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็น “ธรรมาภิบาลไทย” ซึ่งได้รับอิทธิพลจากคำสอนในศาสนาพุทธ ดังที่มีนักวิชาการได้วิเคราะห์ว่า “เมื่อศาสนาพุทธเชื่อในการปกครองโดยธรรมหรือ “ธรรมรัฐ” จึงมีคำสอนเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ว่าต้องทรงเป็น “พระมหากษัตริย์ธรรมราชา” คือ ทรงใช้หลักธรรมในการปกครอง อาทิ ทศพิธราชธรรม จักรวรรดิวัตร 12 ราชสังคัตถ์ 4 การปราศจากอคติ 4 และพละ 5” (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. 2549: 182-183) ดังนั้นการปกครองโดยธรรมจึงเป็นรากเหง้าของสังคมตะวันออก ระบบธรรมราชาของตะวันออก มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ทั่วไปในทัศนะของตะวันตก ซึ่งการปกครองที่ดีไม่ใช่อยู่ที่กลไกการปกครอง ระบบการปกครองหรือวิธีการปกครอง หากแต่เน้นเอาวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะบรรลุ คือ ความเป็นธรรมในแผ่นดิน มีจิตสำนึกของผู้นำผู้มีอำนาจที่ทรงคุณธรรม รูปแบบหรือกลไกการปกครองจะเป็นอย่างไรก็ได้ แต่กลไกนั้นต้องใช้อำนาจโดยมีธรรมะเป็นสรณะ ซึ่งแตกต่างจากตะวันตกที่เห็นว่าการปกครองที่ดี คือระบบประชาธิปไตยซึ่งเน้นสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล แต่ไม่ได้ยึดหลักสำคัญคือ

ธรรมะเป็นสภาวะ หรือเน้นการพัฒนาจิตวิญญาณประชาชนที่สำนึกในธรรมะอย่างไรก็ตาม แนวคิดของ “ธรรมาภิบาลสากล” และ “ธรรมาภิบาลไทย” ต่างก็มีจุดมุ่งหมายอันเดียวกันคือ ต้องการให้ประชาชน อยู่ด้วยความสงบสุขและสังคมมีความเป็นธรรม ดังปรากฏในพระบรมราชโองการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ที่ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขของมหาชนชาวสยาม” ที่สื่อมวลชนต่าง ๆ น้อมนำอัญเชิญอ้างถึงอยู่เสมอในโอกาสต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเมืองการปกครอง อันถือได้ว่าเป็นพระบรมราชโองการที่แสดงหลักสำคัญของระบบธรรมาภิบาลซึ่งองค์พระประมุขทรงปฏิบัติเป็นแบบอย่างแก่พสกนิกร

ในประเทศไทยธรรมาภิบาลได้ถูกหยิบยกขึ้นมากล่าวถึงเป็นอย่างมากในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ปี 2540 ที่ไทยประสบกับปัญหาทางการเงินอย่างรุนแรง ทำให้รัฐบาลไทยในขณะนั้นต้องประกาศ ให้ค่าเงินบาทลอยตัว และได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) โดยได้ขอกู้เงินจาก IMF จำนวน 17.2 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยที่รัฐบาลต้องทำตามเงื่อนไขของ IMF คือ การบังคับให้ทั้งภาครัฐและเอกชนดำเนินการบริหารงานโดยยึดหลักของธรรมาภิบาล (Good Governance) ระยะแรกนั้นกระแสธรรมาภิบาลยังไม่แพร่หลาย เพราะยังสับสนกันมากกว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) คืออะไร และยังไม่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าจะเรียกแนวคิดนี้ว่าอย่างไร จึงมีบุคคล คณะบุคคล และหน่วยงานต่าง ๆ ได้เสนอคำอื่น ๆ ขึ้นมาใช้ในหน่วยงานของตน (เหงง โตจิราการ. 2541: 97) หลังจากนั้นกระแสการบริหารงานโดยใช้หลัก ธรรมาภิบาล ได้มีการอธิบายถึงความ แสดงความคิดเห็นในเวทีต่าง ๆ จนกลายเป็นกระแสหลักทางสังคมที่มีอิทธิพลอีกกระแส ที่ได้รับการพูดถึง และเรียกร้องให้เกิดขึ้นในสังคมไทย

ด้วยเหตุนี้เมื่อระหว่างเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคม พ.ศ.2541 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทน และมูลนิธิสถาบันวิจัย เพื่อการพัฒนาประเทศไทย จึงได้จัดระดมความคิดที่เรียกว่า “เวทีธรรมรัฐแห่งชาติ” (Forum for Good Governance of Thailand) หรือ “ธรรมรัฐฟอรัม” ขึ้น โดยให้หลักการและเหตุผลว่า ช่วงเวลา 25 ปี ภายหลังเหตุการณ์ 14 ตุลาคม 2516 ประเทศไทยได้ผ่านการปฏิรูปประชาธิปไตยเป็นระยะ ๆ จน ประชาชนได้มีสิทธิเสรีภาพทางการเมืองมากขึ้น และมีรัฐธรรมนูญฉบับประชาชนอย่างสมบูรณ์ แต่การ เปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในยุคปัจจุบัน และวิกฤตเศรษฐกิจอันซับซ้อนที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ใน เวลานี้ ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยสิทธิเสรีภาพทางการเมือง และนโยบายการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่จะต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน เป็นการปฏิรูปภาคเอกชน ภาคราชการและการปฏิรูปสังคมให้เข้มแข็ง จึงจะเป็นเครื่องค้ำประกันที่มั่นคงให้สังคมไทย มีความยั่งยืน และมีความยุติธรรม

ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ส่วนที่ 7 ได้กล่าวถึง “การพัฒนาประชาธิปไตย” หรือ “governance” ซึ่งหมายถึงการพัฒนาให้รัฐ และประชาชนมีความเข้าใจที่ดี มีความรับผิดชอบ เอื้ออาทรต่อกัน เพื่อให้ความสัมพันธ์ของทุกภาคในสังคมดำเนินไปในเชิงสร้างสรรค์และเสริมสร้างสมรรถนะซึ่งกันและกัน และมีการสร้างสภาวะแวดล้อมให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยขึ้นด้วยการให้หลักประกันสิทธิเสรีภาพ การจัดการแก้ไขความขัดแย้งด้วยสันติวิธี การสร้างสมรรถนะพลังทางสังคม การสร้างภาคีการพัฒนา การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม การบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส มีการจัดการนโยบายสาธารณะ และการสร้างพันธมิตรเพื่อกำหนดระเบียบวาระแห่งชาติ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาประชาธิปไตย และปฏิรูปสังคมไทย

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงในขณะนั้นถือเป็นโอกาสที่สังคมไทยต้องปรับเปลี่ยนให้เกิดการปฏิรูปเพื่อให้เกิด “good governance” หรือ “ธรรมรัฐ” หรือ “ประชาธิปไตย” ขึ้น โดยปฏิรูปทั้งในภาคการเมือง ข้าราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองในระดับต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ยุติธรรม มีคุณธรรม และให้ประชาชนมีส่วนร่วมสิทธิในการเรียกร้องในฐานะผู้บริโภค การรับรู้ข่าวสารข้อมูล การตรวจสอบควบคุมมากขึ้น” (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2541: 5-6) และเมื่อ นายชวน หลีกภัย เข้ามารับตำแหน่งนายกรัฐมนตรีเป็นสมัยที่ 2 หลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ในช่วงหลังของปี 2540 ได้ปรึกษาทางมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ให้ช่วยเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อแก้ปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาประเทศให้มีความยั่งยืนถาวรโดยเร็วที่สุด คณะทำงานเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยจึงได้จัดทำ “ข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลไทย” เสนอต่อนายกรัฐมนตรีในเดือนเมษายน 2542 ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้เลขาธิการ ก.พ. จัดทำบันทึกกำหนดเรื่องนี้เป็นวาระแห่งชาติเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป ต่อมาเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นวาระแห่งชาติ และวันที่ 22 มิถุนายน 2542 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถนำไปดำเนินการต่อไปได้ และระเบียบฯ นี้จะไม่ถูกยกเลิกเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล ทำให้การดำเนินการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2544: 67)

โดยในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ข้อ 4.1 กำหนดถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ว่า

“การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤต ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน

2.2 ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล (Good Governance) มีรากศัพท์มาจากคำว่า “ธรรม” ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายว่า หมายถึง คุณความดี ความถูกต้อง และมาจากคำว่า “อภิบาล” ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง บำรุงรักษา, ปกครอง รวมศัพท์ทั้งสองศัพท์จึงแปลว่า การบำรุงรักษาหรือการปกครองที่ดี ที่ถูกต้องนั้น ในสถานการณ์ปัจจุบัน ได้มีนักวิชาการจำนวนมากได้เอ่ยถึง ธรรมาภิบาลทั้งในแง่ของความหมายและความจำเป็นต่อสังคมไทย รวมทั้งได้มีการวิพากษ์แนวคิดนี้อย่างหลากหลาย โดยนักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่นำหลักการนี้ไปใช้บริหารได้ใช้คำภาษาไทยแทนคำว่า “Good Governance” ไว้ต่าง ๆ กัน เช่น ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การบริหารจัดการแนวใหม่ สุประชาสนการ ประชารัฐ การปกครองที่ดี การบริหารจัดการแนวใหม่ บรรษัทภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น

การใช้คำแทนคำว่า “Good Governance” ในภาษาไทยมีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามหน่วยงานที่นำแนวคิดดังกล่าวไปปฏิบัติ จึงมีคำที่เรียกใช้กันอย่างหลากหลาย ดังนี้

อานันท์ ปันยารชุน (2541) อธิบาย ธรรมรัฐว่า คือ ผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรม ซึ่งบุคคลและสถาบันทั้งในภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกันได้ กระทำลงในหลายทาง มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้ โดยสาระ ธรรมรัฐ หรือ Good Governance คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้จะได้ผล หมายถึงการมีบรรทัดฐาน เพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลจะสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชน สอดคล้องกับธีรยุทธ บุญมี (2541) ที่อธิบายเพิ่มเติมว่า ธรรมรัฐคือกระบวนการความสัมพันธ์ (interactive relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ในการที่จะทำให้การบริหารราชการ และประชาชนโดยทั่วไป ในการที่

จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้ การบริหารประเทศที่ดีควรเป็นความร่วมมือแบบสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างรัฐบาลประชาธิปไตย และฝ่ายสังคม เอกชน องค์การที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ (NGO) โดยเน้นการมีส่วนร่วม (participation) ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ การร่วมกันกำหนดนโยบาย (shared policy making) และการจัดการตนเอง (self-management) ของภาคสังคมเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรมมากขึ้น

นอกจากนี้อมรา พงศาพิชญ์ (2541) ได้อธิบายความหมายของธรรมรัฐ และธรรมราชา หรือ ธรรมาภิบาล โดยแยกเป็นความหมายระดับนามธรรมและรูปธรรม ความหมายในระดับนามธรรม หมายถึง การดูแลผลประโยชน์ของส่วนรวม โดยสมาชิกของสังคมนั้นมีการตรวจสอบซึ่งกันและกัน ส่วนความหมายในระดับรูปธรรม คือ การกำหนดเกณฑ์หรือกติกาเพื่อให้สมาชิกในสังคมนั้น ๆ สามารถตรวจสอบดูแลผลประโยชน์ของส่วนรวมได้ ตัวอย่างของเกณฑ์หรือกติกา คือ ความโปร่งใสในการทำงาน ความเสมอภาคในการกระจายผลประโยชน์ ความยุติธรรม ฯลฯ และคุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2541) เลขาธิการ ก.พ. กล่าวถึงธรรมรัฐในการทำงานระบบราชการ คือ การวางกรอบการทำงานในระบบราชการเพื่อให้เกิดระบบที่ดีเอื้อต่อคนดีให้อยู่ในระบบที่ดีและไม่ให้คนเลวดำรงตำแหน่งที่ดีในวงราชการ ซึ่งคือเป้าหมายสำคัญของการปฏิบัตินิติราชการ ธรรมรัฐจะเป็นตัวเชื่อมให้สังคมที่มีการแยกส่วนทั้งภาครัฐบาล เอกชน ประชาชน และองค์กรเอกชนเกิดความสัมพันธ์กันทุกส่วนให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อเป็นการตอบสนองต่อสังคมกลไกที่จะทำให้เกิดได้นั้น จึงอยู่ที่รัฐต้องเปิดโอกาสให้ปัญหาต่างๆ ของส่วนอื่นๆ เข้ามาร่วมกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยปฏิบัติเป็นองค์รวม คือ 1) ประชาชนทุกคนที่มีผลกระทบต้องมีส่วนร่วม 2) มีความโปร่งใส รับรู้ได้ โดยรับฟังประชาพิจารณ์ ส่งเอกสารให้ และเมื่อตัดสินใจแล้วเปิดเผยเหตุผลได้ 3) มีความรับผิดชอบอย่างชัดเจน 4) การใช้อำนาจต้องมีที่มาที่ไปเปิดเผย 5) กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่จะตัดสินใจต้องชัดเจน 6) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่การปฏิรูปราชการจะสำเร็จได้ต้องเกิดจาก 2 ส่วน คือ 1) ความยินยอมพร้อมใจของคนในวงราชการ 2) มีความกดดันจากภายนอก คือ รัฐสภา รัฐบาล นอกจากนี้ยังต้องมีแรงหนุนจากภายนอก เช่น สื่อต่าง ๆ ประชาชนคอยตรวจสอบ ดิชน และภาคเอกชนต้องยอมรับได้จึงจะสำเร็จ และบุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี (2544: 17-18) กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นผลจากการประชุมประจำปีระหว่างส่วนราชการกับสำนักงาน ก.พ. เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2542 ว่าประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักคุณธรรม โดยองค์ประกอบของสำนักงาน ก.พ. เน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการให้บริการของรัฐ

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2541: 2) อธิบายว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การจัดการบริหารประเทศที่ดีในทุกด้านทุกระดับ ซึ่งรวมถึงการจัดการระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล (Private Sector Organization) องค์กรของเอกชน ชุมชนและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคลภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (Civil Society) และการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ

ธนาคารพัฒนาการแห่งเอเชีย หรือ เอดีบี (ADB) ซึ่งเชื่อมโยงกับ World Bank และ IMF ได้กล่าวถึงหลักของ Good Governance ทางการเมือง ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ และมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน (Accountability)
2. ความโปร่งใส (Transparency)
3. การมีส่วนร่วม (Participation)
4. ความสามารถคาดการณ์ได้

การปฏิสัมพันธ์ระหว่างหลักการทั้ง 4 ข้างต้น (ยุค ศรีอารยะ. 2546: 43)

จากความหมายของคำว่าบริหารจัดการแนวใหม่ หรือธรรมรัฐ หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) จากนักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล คือ การจัดโครงสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีต่อระบบราชการ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง รวมถึงการบริหารจัดการที่ดีของธุรกิจเอกชน ให้มีความโปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตรวจสอบได้ จากการมีส่วนร่วมขององค์กรอิสระ และประชาชนทุกคน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรม

2.3 พฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาลและการวัด

องค์ประกอบของธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักคิดและแนวปฏิบัติที่องค์กรต่าง ๆ ได้เสนอแนะไว้เป็นหลักในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรระหว่างประเทศ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน เป็นต้น โดยองค์ประกอบของการบริหารจัดการแนวใหม่ หรือธรรมาภิบาลนั้น ได้มีองค์กรและนักวิชาการต่าง ๆ กำหนดไว้ ดังนี้

United Nation Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP) ได้กำหนดหลักการหรือองค์ประกอบของธรรมาภิบาลไว้ 8 หลักการ คือ การมีส่วนร่วม (participation) การปฏิบัติตามกฎ (rule of law) ความโปร่งใส (transparency) ความรับผิดชอบ (responsiveness) ความสอดคล้อง (consensus oriented) ความเสมอภาค (equity and inclusiveness) การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) และการมีเหตุผลการ (accountability) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (participation) สมาชิกทั้งหญิงและชายมีส่วนร่วมในการตัดสินใจประเด็นที่สำคัญในสังคม และสร้างความสามัคคีให้เกิดในประชาชน การมีส่วนร่วมสามารถทำได้โดยอิสระ สมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือด้วยตนเองโดยไม่มีการบังคับ หรือมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงาน สถาบัน หรือผู้แทนตามระบอบประชาธิปไตย

2. การปฏิบัติตามกฎ (rule of law) ธรรมนูญเกี่ยวข้องกับความต้องการตามกรอบของกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม เสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน โดยทุกคนในสังคมอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายเดียวกัน

3. ความโปร่งใส (transparency) เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งช่วยแก้ปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยสื่อเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานโดยการเสนอข่าวสารให้สังคมรับทราบ

4. ความรับผิดชอบ (responsiveness) เป็นการพยายามให้คนในทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการทำงาน กล่าวที่จะตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจนั้น ๆ

5. ความสอดคล้อง (consensus oriented) เป็นการกำหนดและสรุปความต้องการของคนในสังคม ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมาก โดยหาจุดสนใจร่วมกันและความต้องการที่สอดคล้องต้องกันของสังคมมาเป็นข้อปฏิบัติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในสังคม เนื่องจากการจะพัฒนาสังคมได้ ควรต้องทราบความต้องการที่สอดคล้องต้องกันของสังคมนั้น ๆ ด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ ก่อน

6. ความเสมอภาค (equity and inclusiveness) เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนพึงได้รับจากรัฐบาล ทั้งการบริการด้านสวัสดิการ รวมไปถึงสาธารณูปโภคที่จำเป็นด้านอื่น ๆ

7. การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ โดยการผลิตและจำหน่ายเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่างบเงินที่ลงทุน หรือการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยมีการพัฒนาระบบการเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

8. การมีเหตุผล (accountability) เป็นความต้องการในทุกสังคม ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนอย่างสมเหตุสมผล การมีเหตุผลไม่สามารถกระทำได้อำปราศจากการปฏิบัติตามกฎหมายและความโปร่งใส

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2541) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของธรรมรัฐ 9 ประการ ตามความหมายของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation)
2. กฎหมายที่ยุติธรรม (Rule of Law)
3. ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency)

4. การมีฉันทานุมัติร่วมในสังคม (Consensus Orientation)
5. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy)
6. ความเสมอภาค (Equity)
7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)
8. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability)
9. การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Vision)

สำนักนายกรัฐมนตรี (2542) คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติ สำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ขึ้น ระเบียบนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 ทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา หลักยึดในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือการบริหารจัดการแนวใหม่ (หลักธรรมาภิบาล) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี มี 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใสหลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2544: 13) โดยสาระสำคัญของธรรมาภิบาลแต่ละองค์ประกอบมีดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2544: 56-57)

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ เหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของบุคคล

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การทำประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยทรงค้ำให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

นอกจากนี้สถาบันพระปกเกล้า (2548) ได้ศึกษาเพิ่มเติมองค์ประกอบของธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารจัดการที่ดีจาก 6 หลักการเดิม เพื่อให้ครอบคลุมเรื่องการบริหารจัดการที่ดีในภาพกว้างที่เป็นทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบจึงเพิ่มหลักการที่สำคัญอีก 4 หลักการรวมเป็น 10 หลักการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม
2. หลักคุณธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักการมีส่วนร่วม
5. หลักการสำนึกแห่งความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า
7. หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์
8. หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
9. หลักการบริหารจัดการ
10. หลักการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในการดำเนินงานตามนโยบายส่งเสริมธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการแนวใหม่ ซึ่งเป็นนโยบายที่กรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และเป็นนโยบายที่ได้กำหนดไว้ในปฏิญญากรุงเทพมหานครและในแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551 อันถือกรอบแนวทางหลักในการปฏิบัติราชการของบุคลากรในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ต้องนำไปดำเนินการและถือปฏิบัติ ทั้งนี้รายละเอียดของนโยบายธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการแนวใหม่ที่ได้กำหนดไว้ในปฏิญญากรุงเทพมหานครนั้น มีแนวทางและภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการไว้ 3 ประการ (ยุทธศาสตร์และประเมินผล. 2547) ดังนี้

1. การใช้หลักการมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ต่อการสร้างสรวงศ์านพัฒนาคุณภาพชีวิต และแก้ไขปัญหาความต้องการของชาวกรุงเทพมหานคร

2. การบริหารงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยการสร้างกระบวนการการบริหารจัดการ กรุงเทพมหานคร อย่างโปร่งใสทั้งในด้านการงบประมาณและวิธีการจัดการ โดยเปิดโอกาสให้ตัวแทนภาคประชาชนทุกส่วนเข้าตรวจสอบ

3. มุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการ และแก้ไขปัญหาของคนกรุงเทพฯ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานตามตามระบบธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งกรุงเทพมหานครได้นำระบบธรรมาภิบาลมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ส่วน คือ หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน หลักการบริหารงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และหลักมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการแก่คนกรุงเทพฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การทำงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาหรือการจัดบริการทางสังคม เป็นเงื่อนไขสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างระบบการบริการที่ดี (Good Governance) เพราะการมีส่วนร่วมจะทำให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการจัดบริการที่ภาครัฐจัดให้มีขึ้น รวมถึงได้มีโอกาสเสนอแนะปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในสิ่งที่ตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบ ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมจะสามารถตอบสนองมิติของความเป็นประชาธิปไตย ได้แก่ ความถูกต้อง ความครอบคลุม และความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี (ปัทมาพร เลี้ยงประเสริฐ, 2549: 27) และสิ่งสำคัญการมีส่วนร่วมทำให้ประชาชนเกิดความผูกพัน เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของงานนั้น ๆ ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น ได้รับการสนับสนุนรวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างตรงจุด และมีความทั่วถึงเป็นธรรมมากยิ่งขึ้นการมีส่วนร่วมมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

- ความเชื่อพื้นฐานว่าประชาชนหรือผู้รับบริการมีศักยภาพที่จะเรียนรู้ และพัฒนาภูมิปัญญาของตนเองหากเขามีโอกาสและมีเงื่อนไขที่อำนวย
- การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของอิสรภาพ หรือความสมัครใจที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วม การบังคับไม่ว่าในรูปแบบของการคุกคาม การระดม การว่าจ้างไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วม
- การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของความเสมอภาค ประชาชนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มใดก็จะต้องมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้เข้าร่วมอื่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญในการสร้างประชาธิปไตยให้ยั่งยืน และส่งเสริมธรรมาภิบาลตลอดจนการบริหารงาน หากการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นเพียงใด ก็จะช่วยให้มีการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหาร และทำให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการป้องกันนักการเมืองจากการกำหนดนโยบายที่ไม่เหมาะสมกับสังคมนั้น ๆ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของประชาชน ยังเป็นการสร้างความมั่นใจว่าเสียงของประชาชนจะมีคนรับฟัง อีกทั้งความต้องการหรือความปรารถนาของประชาชนก็จะได้รับการตอบสนอง (Hilliard; & Kemp, 1999)

นอกจากนี้เป้าหมายของการมีส่วนร่วมนั้นเป็นไปเพื่อให้เกิดการพัฒนาประชาชน หรือพัฒนาขีดความสามารถของประชาชนในการกำหนดความต้องการพื้นฐานของตน เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาหรือการดำเนินการใด ๆ เป็นไปโดยราบรื่น ไม่เกิดความชะงักงันของโครงการ อันเนื่องมาจากความขัดแย้งของประชาชน ซึ่งจะทำให้โครงการล่าช้าสิ้นเปลืองงบประมาณ และเป็นการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริงในสังคมไทย (ปัทมาพร เลียงประเสริฐ. 2549: 31-35)

ความหมายของการมีส่วนร่วม

ได้มีนักวิชาการรวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความหมายของหลักการมีส่วนร่วมไว้มากมาย โดยรีดเดอร์ (Reader. 1963: 29) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่าหมายถึง การมีส่วนร่วมในการปะทะสังสรรค์ทางสังคม ซึ่งรวมทั้งการมีส่วนร่วมในปัจเจกบุคคล และการมีส่วนร่วมของกลุ่ม นอกจากนี้เออร์วิน (Erwin. 1976: 41) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือ กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง ร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ ความชำนาญร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับโคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen; & Uphoff. 1977: 10) ที่ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) แต่ไม่ได้หมายความว่าคือการร่วมตัดสินใจเพียงอย่างเดียว แต่ยังใช้การตัดสินใจควบคู่กับการดำเนินงาน (Implementation) ด้วย และการตัดสินใจยังมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่องผลประโยชน์ (Benefits) รวมทั้งการประเมินผล (Evaluation) ในกิจกรรมพัฒนาด้วย นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญต่าง ๆ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ หรือการแสดงประชามติหรืออื่น ๆ เป็นกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันของทุกฝ่าย โดยจุดเริ่มต้นในการมีส่วนร่วมของประชาชนเริ่มต้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่แต่ละคนมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องและสนใจเป็นเรื่องๆ ไป เช่น การสร้างแหล่งกักเก็บน้ำฝน การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น ข้อสำคัญกิจกรรมเหล่านี้จะต้องสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการของประชาชน (เสน่ห์ จามริก. 2523) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายโดยรวมเพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนก็คือ การให้ข้อมูลต่อสาธารณชน และให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบาย และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นรูปแบบหนึ่งของแนวความคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางมาสู่ส่วนท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นคือผู้รู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นตนเองดีกว่าผู้อื่น การมีส่วนร่วมของประชาชน ยังเป็นการเปิดกว้างในความ

คิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งในแต่ละประเด็นนั้นไม่สามารถใช้เกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งมาตัดสินใจได้เหมือนกัน (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. 2543) นอกจากนี้สถาบันพระปกเกล้า (2548) นิยามการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ว่าหมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง และการบริหาร เกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการที่ประชาชน หรือกลุ่ม/องค์กรรองรับประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง และรับผิดชอบตลอดจนให้การสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐในขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปในแนวทางและเกิดผลตามที่ต้องการ

จากข้อมูลข้างต้นการปฏิบัติงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่เทศกิจ จึงหมายถึง การปฏิบัติงานโดยสร้างกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันของทุกฝ่าย เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญ โครงการ หรือนโยบายต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน นำไปสู่การหาทางออกร่วมกันในปัญหาหรือกิจกรรมต่าง ๆ

ลักษณะของการมีส่วนร่วม

สำหรับลักษณะของการมีส่วนร่วม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำอธิบายถึงลักษณะที่สำคัญของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

องค์การสหประชาชาติ (พัทธมน ผลิตพันธ์. 2547: 12) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะของการมีส่วนร่วม (Participations) ไว้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาต้องมีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ที่เกิดจากโครงการพัฒนา
2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมช่วยเหลือในการปฏิบัติตาม
3. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ดัชเชลดรอฟ (มนตรี กรรพุมมาลย์. 2539: 98; อ้างอิงจาก Dusseldorp. 1981) มองการมีส่วนร่วมใน 4 ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมเปรียบเสมือนกิจกรรมทางสังคม ประกอบด้วยประเด็นต่อไปนี้
 - (1.1) การเข้าร่วมกลุ่ม
 - (1.2) การแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม

- (1.3) การจัดองค์กรแบบมีส่วนร่วม เน้นการจัดประชุมกลุ่ม
- (1.4) การมีแรงงาน ทุน เครื่องมือสนับสนุน และการมีสุขภาพจิตที่ดี
- (1.5) การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยวิธีการแสดงความคิดเห็น
- (1.6) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการหรือกิจกรรม

2. รูปแบบการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

(2.1) ระดับของการเข้าร่วม แบบอาสาสมัคร (เข้าร่วมแบบเสรี) เข้าร่วมแบบถูกบังคับ เข้าร่วมตามธรรมเนียมประเพณี

(2.2) วิธีการเข้ามีส่วนร่วม (ทางตรงหรือทางอ้อม)

(2.3) การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการพัฒนาแบบมีแผน ได้แก่

(2.3.1) การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์

(2.3.2) การศึกษาวิจัย

(2.3.3) การเตรียมวางแผน

(2.3.4) การยอมรับที่จะปฏิบัติตามแผน

(2.3.5) การดำเนินงานตามแผน

(2.3.6) การประเมินผล

(2.4) ความถี่ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรม มีส่วนร่วมอย่างเข้มข้นหรือไม่

(2.5) ความมีประสิทธิภาพ

(2.5.1) การมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ (เต็มที่หรือบางส่วน)

(2.5.2) การมีส่วนร่วมแต่ไม่มีประสิทธิภาพ

(2.6) ใครได้เข้ามามีส่วนร่วม

(2.6.1) สมาชิกในชุมชน (ชาวบ้านหรือผู้นำชุมชน)

(2.6.2) เจ้าหน้าที่รัฐบาล (มีพื้นเพในชุมชนหรือไม่)

(2.6.3) คนนอกชุมชน (มีพื้นเพในชุมชนหรือไม่)

(2.6.4) ตัวแทน/ผู้แทนของชุมชน

3. ประเด็นศึกษาผลได้และผลเสียของการมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำชุมชน ชาวบ้าน

4. การมีส่วนร่วมเปรียบเสมือนกระบวนการพัฒนา ที่เสริมสร้างเครือข่าย และความสัมพันธ์ทางสังคม ได้แก่ การเตรียมการให้เกิดการมีส่วนร่วม การเข้ามามีส่วนร่วม และการส่งเสริมเผยแพร่ผลการดำเนินงาน

โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen; & Uphoff. 1977: 219-222) ได้สร้างแนวคิดพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะและวิเคราะห์รูปแบบของการมีส่วนร่วม โดยแบ่งเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ซึ่งอาจจะเป็นการตัดสินใจในระยะเริ่มแรก การตัดสินใจในช่วงของกิจกรรม และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของการเข้าร่วม โดยการให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหารและการร่วมมือทั้งการร่วมแรงร่วมใจ
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) เป็นการร่วมรับผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เป็นการมีส่วนร่วมในการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

ระดับของการมีส่วนร่วม

โคเฮน และอัฟฮอฟ (อคิน รพีพัฒน์. 2527: 101-102; อ้างอิงจาก Cohen; & Uphoff. n.d.) เสนอวิธีการจำแนกการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนของการมีส่วนร่วม 4 ขั้นตอน คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision making) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (implementation) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (benefits) และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (evaluation) ส่วนบุญชู แก้วส่อง (2531) ได้เสนอวิธีการจำแนกพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาออกเป็น 10 แนวทาง คือ

1. การจำแนกตามขั้นตอนของการมีส่วนร่วม มี 5 ขั้นตอน คือ การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มโครงการ การมีส่วนร่วมในขั้นวางแผนโครงการ การมีส่วนร่วมในขั้นดำเนินโครงการ การมีส่วนร่วมในขั้นรับผลที่เกิดจากโครงการ และการมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลโครงการ
2. การจำแนกตามระดับความเข้มของการมีส่วนร่วม มี 3 ระดับ คือ การมีส่วนร่วมเทียม (pseudo-participation) การมีส่วนร่วมบางส่วน (partial-participation) และการมีส่วนร่วมที่แท้จริง (genuine-participation)
3. การจำแนกตามประสิทธิผลของการมีส่วนร่วม ประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมพิจารณาจากความพยายามที่บุคคลทุ่มเทให้แก่การทำงานในโครงการจนโครงการนั้นประสบผลสำเร็จ โดยวัดจากการรับรู้ของสังคมอื่น ๆ ในลักษณะของสังคมมิติ (sociometry) ว่าการดำเนินโครงการในแต่ละขั้นตอนมีบุคคลใดบ้างที่ทุ่มเทความพยายามจนการดำเนินโครงการในแต่ละขั้นตอนประสบผลสำเร็จ
4. การจำแนกตามระดับของการมีส่วนร่วม ความถี่ของการมีส่วนร่วมมี 2 ระดับ คือ ระดับบุคคลพิจารณาจากจำนวนครั้งที่บุคคลเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และระดับชุมชน พิจารณาจากจำนวนของผู้เข้าไปมีส่วนร่วม

5. การจำแนกตามพิสัยของกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วม พิสัยของกิจกรรมพิจารณาจากช่วงของการมีส่วนร่วมในกิจกรรม กล่าวคือ พิจารณาว่าการมีส่วนร่วมในการกระทำกิจกรรมมีตลอดช่วงระยะเวลาที่กิจกรรมดำเนินอยู่หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้ภาพของการมีส่วนร่วมในการกระทำกิจกรรมชัดเจนมากกว่าการพิจารณาเฉพาะความถี่ของการมีส่วนร่วมแต่เพียงอย่างเดียว

6. การจำแนกตามระดับความสมัครใจในการเข้าไปมีส่วนร่วม มี 3 ระดับ คือ การมีส่วนร่วมโดยสมัครใจ การมีส่วนร่วมโดยถูกชักนำ และการมีส่วนร่วมโดยการบังคับ

7. การจำแนกตามระดับขององค์การที่เข้าไปมีส่วนร่วม มี 3 ระดับ คือ การมีส่วนร่วมในระดับล่างขององค์การ การมีส่วนร่วมในระดับกลางขององค์การ และการมีส่วนร่วมในระดับสูงขององค์การ

8. การจำแนกตามประเภทของผู้เข้าไปมีส่วนร่วม ประเภทของผู้เข้าไปมีส่วนร่วมนั้นพิจารณาจากคุณลักษณะของผู้เข้าไปมีส่วนร่วม เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว การศึกษา ชนชั้นทางสังคม ระดับรายได้ ระยะเวลาอยู่อาศัย ฯลฯ

9. การจำแนกตามรูปแบบของการวางแผน มี 2 ลักษณะ คือ การวางแผนแบบบนลงล่าง (top-down planning) การมีส่วนร่วมจะน้อยอำนาจในการตัดสินใจจะอยู่ที่ชนชั้นนำระดับสูง และการวางแผนแบบล่างขึ้นบน (bottom-up planning) การมีส่วนร่วมจะมาก เพราะอำนาจในการตัดสินใจจะอยู่ที่ระดับล่าง

10. การจำแนกตามรูปแบบของการมีส่วนร่วมโดยทางตรง และการมีส่วนร่วมโดยทางอ้อมผ่านผู้แทน

นอกจากนี้ถวิลบุรี บุรีกุล (2548) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 7 ระดับ จากการมีส่วนร่วมระดับต่ำสุด ไปจนกระทั่งการมีส่วนร่วมระดับสูงสุด ดังนี้

1. ระดับการให้ข้อมูลเป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใด ๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ นั่นคือการตัดสินใจแล้วมาแจ้งให้ทราบ จะเป็นการตัดสินใจที่ไม่มีผลกระทบต่อประชาชน หรืออาจมีแต่ไม่มากนัก

2. ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่าง ๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟัง เป็นต้น ความสำคัญคือการรับฟังตั้งแต่เริ่มตระหนักถึงปัญหา

3. ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สูงกว่าการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นการเจรจากันอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการระหว่างผู้วางแผนโครงการและประชาชน เพื่อประเมินความก้าวหน้า หรือระบุประเด็นหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

4. ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกัน ใช้สำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นประชาชนและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับขั้นที่สูงถัดไปจากระดับการวางแผนร่วมกัน คือ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินโครงการ เป็นขั้นการนำโครงการไปปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6. ร่วมติดตามตรวจสอบ ประเมินผล เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่มีผู้เข้าร่วมน้อย แต่มีประโยชน์ที่ผู้เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบสามารถคอยติดตามการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ได้ รูปแบบของการติดตามตรวจสอบหรือประเมินผลอาจอยู่ในรูปแบบของการจัดตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลที่มีจากหลายฝ่าย การสอบถามประชาชน โดยการทำการสำรวจเพื่อให้ประชาชนประเมิน เป็นต้น

7. ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชน เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ เป็นต้น

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญในการสร้างประชาธิปไตยอย่างยั่งยืน และส่งเสริมธรรมาภิบาลตลอดจนการบริหารงาน หากการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นเพียงใด ก็จะช่วยให้มีการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหาร และทำให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการป้องกันนักการเมืองจากการกำหนดนโยบายที่ไม่เหมาะสมกับสังคมนั้น ๆ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นการสร้างความมั่นใจว่าเสียงของประชาชนจะมีคนรับฟัง อีกทั้งความต้องการหรือความปรารถนาของประชาชนก็จะได้รับการตอบสนอง (ถวิลบุรี บุรีกุล, 2548) และแก้ไขได้ตรงกับปัญหา รวมถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้นการทำงานโดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมจะทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความเข้มแข็ง และสนองตอบความต้องการและปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพจากงานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชนบทจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2540 และ 2541) พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ปัทมาพร เลี้ยงประเสริฐ (2549) ได้ศึกษาลักษณะการดำเนินงานของ

เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ตามนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ประชากรมีความเข้าใจในเรื่องความสำคัญของนโยบาย เรื่องเป้าหมายการดำเนินงานตามนโยบาย และเรื่องกลุ่มเป้าหมายของนโยบายอยู่ในระดับมาก แต่มีความเข้าใจในเรื่องกลยุทธ์การดำเนินงานตามนโยบายอยู่ในระดับน้อย ส่วนลักษณะด้านการกำหนดวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานตามนโยบายนั้น มีการกำหนดวิธีปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องการกำหนดแผนปฏิบัติการ และการกำหนดวิธีการในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ประชากรมีการลงมือปฏิบัติตามกิจกรรม และการนำวิธีการที่กำหนดมาใช้ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ประชากรมีทัศนคติที่เห็นด้วยมากที่สุดต่อแนวทางการพัฒนาการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านระเบียบที่เกี่ยวข้อง ด้านทรัพยากรในการดำเนินงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีความเห็นว่ากรุงเทพมหานครควรพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานการมีส่วนร่วมที่เพียงพอ และควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีส่วนรับผิดชอบในผลการดำเนินงานตามนโยบาย เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานรวมทั้งจัดให้มีระบบติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายที่มีรูปร่างชัดเจน และมีการจัดเก็บฐานข้อมูลที่เป็นในการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ทศพล กฤตยาพิสฺสุ (2538: 1-3) ศึกษาการมีส่วนร่วมของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตหนองจอก ที่มีต่อโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาตามแนวทาง “บรม” “บวร” เพื่อสร้างอุดมการณ์แผ่นดินของหนองจอก พบว่า ถ้านับผู้ใหญ่บ้านเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละขั้นตอนการพัฒนา พบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจะเข้าร่วมในขั้นการรับผลประโยชน์จากการพัฒนาในระดับสูง แต่การเข้าร่วมในขั้นตอนการริเริ่มและการประเมินผลการพัฒนาส่วนใหญ่จะเข้าร่วมในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ประกอบด้วยสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความคิดเห็นที่มีต่อความรู้ความเข้าใจการดำเนินงาน ความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจที่เกิดจากเข้าร่วมโครงการ และการได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ต่าง ๆ จากภายนอกชุมชน พิษณุ อุสฺสุวรรณ (2541) ได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป่าชุมชน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา การดำรงตำแหน่ง ระยะเวลา ที่อยู่อาศัย การฝึกอบรม การดูงาน และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการป่าชุมชน นอกจากนี้ประชาชนมีความต้องการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการป่าชุมชน การจัดให้มีการอบรม ดูงานให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการป่าชุมชนเพิ่มมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการทำงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนทั้งในรูปบุคคล กลุ่มคน ชุมชน สมาคม หรือองค์การอาสาสมัครเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานในเรื่องการบริหาร การจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูล ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหา ร่วมทำการพัฒนา ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมประเมินผล รวมถ่วงการควบคุมโดยตรงจากประชาชน

ดังนั้นการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงหมายถึง การให้ประชาชนทั้งในรูปบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม หรือองค์การอาสาสมัคร เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในเรื่องการบริหาร การจัดสรรทรัพยากร ของชุมชน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

การทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้

หลักความโปร่งใสตรวจสอบได้ หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2542) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความชัดเจน (ระเบียบสำนักงานกฤษฎีกา) โดยข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการและความสามารถ ตรวจสอบได้มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนดไว้ (สุดจิต นิมิตรกุล. 2543) ความโปร่งใสขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จำนวน เรื่องกล่าวหา ร้องเรียน หรือสอบสวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการที่มีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2542) กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์กติกาต่างๆ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในสังคมสามารถถ่ายโอนได้อย่างเป็นอิสระ ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลหรือข้อมูลข่าวสารสาธารณะของทางราชการได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2541)

โดยนิยามของความโปร่งใสสามารถแยกพิจารณาออกเป็น 2 นัย คือ

1. พิจารณาจากความหมายตามนัยของศัพท์ความโปร่งใส หมายถึง คุณสมบัติที่แสงผ่านได้มองเห็นทะลุได้ง่าย (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525: 550) รวมทั้งจับง่าย เปิดเผย ตรงไปตรงมา และเข้าใจง่าย (เกียรติชัย เอี่ยมวณเมธ. 2537)

2. พิจารณาโดยการเปรียบเทียบกับทฤษฎีคอรัปชั่น ความโปร่งใสจะมีความหมายตรงกันข้ามกับการทุจริตคอรัปชั่น โดยที่การคอรัปชั่นมีความหมายในเชิงลบ แสดงถึงพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใดๆ ในลักษณะซ่อนเร้น เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตน เช่น การผูกขาดอำนาจหน้าที่ (monopoly of authority) และการใช้ดุลพินิจมากโดยไม่มีหรือมีการตรวจสอบ (accountability) และความโปร่งใสน้อย ส่วนความโปร่งใสมีความหมายในเชิงบวกแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่รู้เห็นได้ อย่างชัดเจน ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจหน้าที่กระทำการใดๆ เพื่อประโยชน์สาธารณะ (สถาบันพระปกเกล้า. 2548)

อย่างไรก็ตามการที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะปราศจากซึ่งการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมคอร์รัปชันมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มความแนบเนียนในการทุจริตเรื่อย ๆ ความโปร่งใสจะต้องมีการพัฒนาความละเอียดรอบคอบมากขึ้นตามลำดับ เพื่อไม่ให้เกิดการล่าช้า (transparency lag) ดังจะเห็นได้จาก 3 ลักษณะ (วุฒิพงษ์ เจริญวัฒน์. 2545) คือ

1. การทุจริตเชิงนโยบาย ได้แก่ การเลือกนำเอาหลักการที่เป็นสากลนิยมในแต่ละช่วงสมัยมาเป็นตัวกำหนดประเด็นเรื่อง ทำให้เรื่องนั้นดูสมเหตุสมผลตามข้ออ้าง
2. การทุจริตโดยไม่บอกพร่อง ซึ่งตรงกันข้ามกับ “บอกพร่องโดยสุจริต” หมายถึง การนำเอานโยบายที่ทุจริตคอร์รัปชันมาปฏิบัติโดยกฎหมาย

3. ทุจริตอย่างแนบเนียน ได้แก่ การพรางตาโดยเทคนิคพัฒนาการ

พฤติกรรมทั้ง 3 ลักษณะข้างต้นต้องการการพัฒนาความโปร่งใสที่ละเอียดอ่อนมากขึ้น

องค์ประกอบของความโปร่งใส

จากข้อสรุปผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลกระทบอย่างสำคัญในเรื่องความโปร่งใส ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ความโปร่งใสด้านการให้คุณ ความโปร่งใสด้านการให้โทษ และความโปร่งใสด้านการเปิดเผย (พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. 2544: 11)

1. ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- 1.1 มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เช่น มีคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น

- 1.2 โปร่งใสเห็นระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน

- 1.3 ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้การทำงาน

- 1.4 มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรม มีความสามารถสูงมาอยู่ใหม่มากขึ้น

- 1.5 มีการตั้งคณะกรรมการ หรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่

- 1.6 มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

2. ความโปร่งใสด้านการให้คุณ ประกอบด้วยพฤติกรรมเหล่านี้

- 2.1 มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ

- 2.2 มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

- 2.3 มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์

- 2.4 มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

3. ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- 3.1 มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
- 3.2 มีวิธีการพิจารณาโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม
- 3.3 มีการลงโทษอย่างจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด
- 3.4 มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ
- 3.5 หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง
- 3.6 มีการปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต
- 3.7 มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

4. ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- 4.1 ประชาชนได้เข้ามารับรู้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- 4.2 ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ
- 4.3 ประชาชน สื่อมวลชน และองค์การพัฒนาเอกชนได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่าง ๆ มากขึ้น

การศึกษาของเดชพันธ์ ดวงรัตน์ (2544: 43-45) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยของไทยให้โปร่งใส ผลการวิจัยสรุปว่าการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยของไทยไม่โปร่งใสด้วยเหตุปัจจัย คือ (1) การเมืองเป็นของนักการเมือง (2) การเมืองทุจริตไม่โปร่งใส (3) การเมืองไม่มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งมีข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา คือ (1) ทำให้การเมืองเป็นของพลเมือง (2) ทำให้การเมืองสุจริตโปร่งใส (3) ทำให้การเมืองมีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บลูเมล (Blumel. 2000) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์กรช่วยเหลือการพัฒนาต่างประเทศ ความร่วมมือในการช่วยเหลือและการแสวงหาธรรมาภิบาลในประเทศเคนยา ในการศึกษาวิจัยนี้ทำการศึกษาใน 2 ระยะเวลาที่แตกต่างกันของการประสานงานในองค์กรช่วยเหลือในเคนยา ระยะเวลาจากปี 1989 ถึง 1994 จะมีการช่วยเหลือและการสนับสนุนขององค์กรช่วยเหลือในการเลือกตั้งของเคนยา และระยะที่สองจากปี 1995 ถึง 1998 ศึกษาการพัฒนาขององค์กรช่วยเหลืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสนับสนุนให้เกิดธรรมาภิบาลในเคนยา การศึกษาพบว่า ปัจจัยอื่นที่สนับสนุนความร่วมมือในการช่วยเหลือในเคนยา จะรวมทั้งความสามารถขององค์กรช่วยเหลือ มีข้อได้เปรียบในด้านการมีสถาบัน และการสร้างกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งจะสะดวกในการติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

จากข้อมูลข้างต้นการปฏิบัติงานโดยใช้หลักความโปร่งใสตรวจสอบได้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจจึงหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะต้องติดต่องาน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ หน่วยงานจะต้องมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์กติกาต่างๆ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา

การทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

การทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการ เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าครอง สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ให้สมบูรณ์ยั่งยืน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี) โดยสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2542) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายของประสิทธิผล คือ ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นซึ่งต่างจากความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน ความแตกต่างของ 2 คำนี้เห็นได้อย่างชัดเจนจากการอธิบายของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 8-9) กล่าวคือ ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ แต่ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด และใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือการบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างสูงสุด โดย “ประสิทธิภาพ” มาจากคำว่า “ประสิทธิ” ซึ่งแปลว่า ความสำเร็จ ทำให้สำเร็จ ส่วนคำว่า “ภาพ” หรือ ภาพะ แปลว่า ความมี ความเป็น ความปรากฏ รูปที่ปรากฏเห็น เพราะฉะนั้นคำว่า ประสิทธิภาพ จึงหมายถึง ความสำเร็จที่ปรากฏ หรือความสามารถที่ทำงานให้เกิดผล (สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2547: 2-1) ดูบริน (Dubrin. 1984) กล่าวว่า เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานควรมีทัศนคติ และค่านิยม ดังนี้คือ ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง พยายามค้นให้พบสาเหตุของความผิดพลาดทางความคิด พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สมบูรณ์แบบ รู้จักพักผ่อน ให้ความสำคัญแก่ความสะอาดและความเป็นระเบียบ รู้จักปฏิเสธ ให้ความสำคัญแก่งานหนังสือ รู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ รู้จักตัดสินใจอย่างเด็ดขาด นอกจากนี้ ซีมอน (Simon. 1960: 180-181) ให้ทัศนะว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วย ปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการ หรือองค์การของรัฐก็จะบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย

ติน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2537) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพในแง่มูลค่าของค่าใช้จ่าย แ่งมุมของกระบวนการบริหาร และแง่มุมของผลลัพธ์ ดังนี้ ในแง่มูลค่าของค่าใช้จ่าย คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ การใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า และการทำให้มากขึ้น โดยมีการสูญเสียน้อยลง ในแง่มุมของกระบวนการบริหาร ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานด้วยความรวดเร็ว ด้วยวิธีการที่สะดวกสบายกว่าเดิม โดยที่ถูกต้องตามระบบระเบียบ และขั้นตอนของทาง

ราชการ และในแง่ของผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร ทันทเวลา มีคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกกว่าจะทำงานพุงนี้ให้ดีกว่าวันนี้ สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน การทำงานที่ทำให้รัฐบาลสามารถตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบรรดาข้าราชการด้วยกัน การปฏิบัติงานที่สามารถทำให้หน่วยงานราชการไม่ถูกยุบเลิก การทำงานที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง การมีความผูกพันในงาน การทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ การให้สินค้าและบริการแก่ประชาชนอย่างเสมอหน้ากัน การยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การทำงานที่มีความห่วงใยในหน่วยงานและประเทศชาติ การทำงานที่มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม และการทำงานที่มีความอดกลั้น และไม่หวั่นเกรงต่อแรงกดดันจากภายนอก

กล่าวโดยสรุป การทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว อย่างถูกต้องตามระเบียบการทำงานของทางราชการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าและสูญเสียให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งจะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า โซเรนเซน (Sorensen. 1993) เห็นว่าการกล่าวว่าการบริหารการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยกว่าภาคธุรกิจเอกชนนั้น เป็นคำกล่าวที่ขาดหลักฐานอ้างอิงและปราศจากความจริงอยู่มาก แท้จริงแล้วการบริหารการปฏิบัติงานที่ยุ่ยากกลับซับซ้อนมากกว่า แต่จำเป็นต้องได้น้อยกว่าภาคธุรกิจเอกชน เพราะการบริหารการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ทางสังคมที่แตกต่างจากงานภาคธุรกิจเอกชน ยิ่งกว่านั้นการบริหารการปฏิบัติงานที่ยู่ยากที่อยู่ในกรอบของนโยบายทางการเมืองของรัฐบาลอีกด้วย นอกจากนี้เขายังได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความไร้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของข้าราชการไว้ 6 ข้อดังนี้

1. เมื่อเทียบกับภาคธุรกิจเอกชนสามารถส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าและประชาชนได้ในราคาที่ต่ำกว่า และรวดเร็วกว่า
2. ภาครัฐบาลมิได้กำกับดูแล และจำกัดงบประมาณของหน่วยราชการอย่างเคร่งครัดและเอาจริงเอาจัง
3. ภาครัฐบาลขาดข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
4. ภาครัฐบาลมิได้ประเมินผลงานอย่างจริงจัง
5. การแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง ทำให้หน่วยราชการต้องมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น
6. ฝ่ายการเมืองเข้ามาแทรกแซงรายละเอียดการบริหารงานของหน่วยราชการจนทำให้ผู้บริหารระดับสูงขาดความมั่นใจ และขาดภาวะผู้นำที่แท้จริง

นอกจากนี้ นิภา ทองไทย (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน คือ ความก้าวหน้าของงาน ผู้ร่วมงาน บรรยากาศที่ดีในห้องทำงาน ความมั่นคงในงาน ความร่วมมือของบุคคลในหน่วยงาน ขวัญที่ดีของข้าราชการ ระบบการบริหาร ความรับผิดชอบต่องาน ผู้บังคับบัญชาที่ดี รวมทั้งความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ และสืบศักดิ์ มีชูเวท (2543) ได้ศึกษากรณีบริษัทคาสตรอล (ไทยแลนด์) จำกัด ในประเด็นการนำระบบการบริหารจัดการผลงาน (Performance Management System : PMS) มาใช้บริหารประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า การนำเทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมาใช้โดยไม่มีการนำเทคนิคอื่น ๆ มาใช้ควบคู่กันไปพร้อมกันนั้น ส่งผลให้ผู้ดำเนินการสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้ค่อนข้างเที่ยงตรง และแม่นยำ และเทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่องค์การนำมาใช้จำเป็นต้องมีความชัดเจนในรายละเอียด ประกอบกับจำเป็นต้องมีการปรับแต่ง และประยุกต์ขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสายปฏิบัติงานภายในองค์การ ซึ่งมีธรรมชาติของลักษณะงานที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ สืบศักดิ์ มีชูเวท ยังให้ความเห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์การ เป็นอีกมิติหนึ่งของพลังขับเคลื่อนขององค์การที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ อันสำคัญขององค์การ

จากข้อมูลข้างต้นการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทคนิคจึงหมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว อย่างถูกต้องตามระเบียบการทำงานของทางราชการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าและสูญเสียน้อยที่สุด พร้อมทั้งจะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การทำงานต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

การวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

การวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลโดยมีองค์ประกอบ คือ หลักการมีส่วนร่วม หลักการความโปร่งใสตรวจสอบได้ และการทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดเองโดยอาศัยบริบทการทำงานและตัวชี้วัดการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ประกอบด้วยข้อความและ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ บ่อยที่สุด บ่อย เป็นบางครั้ง น้อย และน้อยที่สุด สำหรับข้อคำถามทางบวกผู้ที่ตอบปฏิบัติมากที่สุดจะได้ 6 คะแนน ปฏิบัติมากจะได้ 5 คะแนน ปฏิบัติค่อนข้างมากจะได้ 4 คะแนน ปฏิบัติค่อนข้างน้อยจะได้ 3 คะแนน ปฏิบัติน้อยจะได้ 2 คะแนน และปฏิบัติน้อยที่สุดจะได้ 1 คะแนน สำหรับข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนในทางตรงกันข้ามกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัด กรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษา เนื่องจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา ซึ่งแบนดูรา มีความเชื่อว่าการเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนมาก เป็นการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ (Bandura, 1963) จึงเรียกรู้จากการสังเกตว่า "การเรียนรู้โดยการสังเกต" หรือ "การเลียนแบบ" และเนื่องจากมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวอยู่เสมอ แบนดูราอธิบายว่า การเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมในสังคม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน แบนดูรา (Bandura) มีความเห็นว่าทั้งสิ่งแวดล้อม และตัวผู้เรียนมีความสำคัญเท่า ๆ กัน แบนดูรากล่าวว่า คนเรามีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราอยู่เสมอ การเรียนรู้เกิดจาก ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน พฤติกรรมของคนเราส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) โดยความคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา คือ

1. แบนดูราได้ให้ความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อม และถือว่าการเรียนรู้ก็เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม โดยผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน แบนดูราได้ถือว่าทั้งบุคคลที่ต้องการจะเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุของพฤติกรรมและได้อธิบายการปฏิสัมพันธ์ ดังนี้

B = พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล

P = บุคคล (ตัวแปรที่เกิดจากผู้เรียน เช่น ความคาดหวังของผู้เรียน ฯลฯ)

E = สิ่งแวดล้อม

2. แบนดูราได้ให้ความแตกต่างของการเรียนรู้ (Learning) และการกระทำ (Performance) ถือว่าความแตกต่างนี้สำคัญมาก เพราะคนอาจจะเรียนรู้อะไรหลายอย่างแต่ไม่กระทำ แบนดูราได้สรุปว่าพฤติกรรมของมนุษย์อาจจะแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท

2.1 พฤติกรรมสนองตอบที่เกิดจากการเรียนรู้ ผู้ซึ่งแสดงออกหรือกระทำสม่ำเสมอ

2.2 พฤติกรรมที่เรียนรู้แต่ไม่เคยแสดงออกหรือกระทำ

2.3 พฤติกรรมที่ไม่เคยแสดงออกทางการกระทำ เพราะไม่เคยเรียนรู้จริง ๆ

3. แบนดูราไม่เชื่อว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะคงตัวอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และทั้งสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ตัวอย่างเช่น เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวก็คาดหวังว่าผู้อื่นจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อตนด้วย ความหวังนี้ก็ส่งเสริมให้เด็กแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว และผลพวงก็คือว่าเด็กอื่น (แม้ว่าจะไม่ก้าวร้าว) ก็จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองแบบก้าวร้าวด้วย และเป็นเหตุให้เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวยิ่งแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการย้ำความคาดหวังของตน แบนดูราสรุปว่า "เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจะสร้างบรรยากาศก้าวร้าวรอบ ๆ ตัว จึงทำให้เด็กอื่นที่มีพฤติกรรมอ่อนโยนไม่ก้าวร้าวแสดงพฤติกรรมตอบสนองก้าวร้าว เพราะเป็นการแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งแวดล้อมที่ก้าวร้าว"

เนื่องจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา ได้อธิบายสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมของบุคคลว่าเกิดจากสาเหตุหลัก 2 ประการ คือ 1.ตัวบุคคล (Person) โดยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ พบว่าตัวแปรที่สำคัญและมีผลต่อการปฏิบัติงานตามระบบธรรมาภิบาลด้านตัวบุคคล ได้แก่ แนวคิดในเรื่องลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และเหตุผลเชิงจริยธรรม รวมถึงแนวคิดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลและความพึงพอใจในการทำงาน และ 2.สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม (Environment) โดยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ พบว่าตัวแปรที่สำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการมีแบบอย่างในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยมีตัวแปรเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลและความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรคนกลาง (Mediator) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ปัจจัยด้านบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 ปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจตคติ (Attitude) คือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล อยู่ในรูปของความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากความรู้เชิงประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทางที่สอดคล้องกับความชอบไม่ชอบของตนต่อสิ่งนั้น ฉะนั้นบุคคลจึงสามารถมีเจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ มากมาย แม้แต่เจตคติต่อตนเองหรือเจตคติต่อการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด

(ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2531: 125) นอกจากนี้ งามตา วณิชทานนท์ (2534: 215) ให้ความหมายของ เจตคติว่า คือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการรู้คิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับบุคคล หรือ สิ่งหนึ่งสิ่งใด ในทำนองประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางชอบพอใจมากน้อยต่อ สิ่งนั้น ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า ทศนคติเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง เช่น การให้การสนับสนุน หรือขัดขวาง โดย พิซไบน์ และไอเซน (วิริติ ปานศิลา. 2542: 70; อ้างอิงจาก Fishbein; & Ajzen. 1975: 336-339) ให้ความเห็นว่าเจตคติเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจ พฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึกและความเข้าใจ ที่มีความโน้มเอียง หรือความรู้สึกที่จะตอบสนองไปในทางชอบไม่ชอบต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ (สุชา จันทรเฒ. 2522: 80) โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบรวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง ต่อบุคคล สิ่งของหรือสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Shaver. 1977: 168) เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (McGuire. 1969: 155-156; Shaver. 1977: 168-170; Eagly; & Chaiken. 1993) คือ

1. ความรู้เชิงประเมินค่า (cognitive component) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับ วัตถุ สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าดีหรือเลว มีประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีความรู้เชิงประเมินค่าสิ่งของต่าง ๆ เพียงเล็กน้อย และอาจจะเป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เกิดอคติ หรือมีเจตคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นผลให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้ และเนื่องจากความรู้เชิงประเมินค่านี้เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคล ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การปรับองค์ความรู้เชิงประเมินค่า โดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความจริงแก่บุคคลนั้น ๆ

2. ความรู้สึกทางอารมณ์ (affective component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดดีมีประโยชน์ บุคคลจะรู้สึกชอบสิ่งนั้น และตรงกันข้ามถ้ารู้ว่าสิ่งใดมีโทษบุคคลจะไม่ชอบหรือเกลียดสิ่งนั้น ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ และสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ด้วย ตามปกติแล้วถ้าสิ่งใดดีมีประโยชน์โดยตรงต่อตนเอง บุคคลย่อมพึงพอใจมาก แต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อคนอื่นที่ตนไม่รู้จัก หรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองไม่มากนัก บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย

3. ความพร้อมที่จะกระทำ (behavioral component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกลงกับความรู้สึกของตนเมื่อบุคคลชอบพอรักใคร่ในสิ่งใด ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมตอบสนองในทางบวกต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากบุคคลไม่ชอบเกลียดชังสิ่งใด ย่อมมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงหรือตอบสนองในทางลบกับสิ่งนั้นเช่นกัน

นอกจากนี้เจตคติยังมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ 1) มีทิศทาง (Direction) คือ ในองค์ประกอบทางการรู้คิดสามารถวัดได้ว่าบุคคลรู้สึกละอายหรือเลว เป็นความรู้สึกประเมินค่าสามารถวัดได้ว่าบุคคลรู้สึกชอบพอใจ หรือไม่พอใจสิ่งนั้น มีประโยชน์หรือไร้ประโยชน์ ส่วนองค์ประกอบทางการพร้อมกระทำสามารถวัดได้ว่าบุคคลพร้อมที่จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือ หรือพร้อมที่จะทำลาย ชัดขวางสิ่งนั้น และ 2) มีปริมาณ (Magnitude) คือ ความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของเจตคติที่มีต่อสิ่งนั้นไปในทางบวกหรือทางลบ บุคคลอาจมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรง แต่มีเจตคติต่ออีกสิ่งหนึ่งเพียงบางเบา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้น หรือความเกี่ยวข้องของสิ่งนั้นกับบุคคล (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2524: 5-9)

ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า เจตคติ (Attitude) เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเฉพาะเป็นตัวแปรที่สำคัญของพฤติกรรมที่น่าปรารถนาต่าง ๆ โดยไอเซนและฟิชไบน์ (Ajzen; & Fishbein. 1980: 68-73) ให้นิยามของเจตคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior หรือ AB) ว่าหมายถึง การประเมินทางบวก/ลบของบุคคลที่มีต่อการกระทำ หรือการตัดสินใจเป็นสิ่งดี/เลวของบุคคลที่มีต่อการกระทำพฤติกรรม หรือสนับสนุนและต่อต้านการกระทำพฤติกรรมนั้น โดยทั่วไปถ้าบุคคลมีเจตคติทางบวกมากเท่าใด บุคคลก็ควรจะมีเจตนาหนักแน่นที่จะกระทำพฤติกรรมมากเท่านั้น แต่ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลมีเจตคติทางลบมากเท่าใด บุคคลก็ควรจะมีเจตนาหนักแน่นที่จะไม่ทำพฤติกรรมมากเพียงนั้น ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับพฤติกรรมนั้น เจตคติจะสัมพันธ์กับแบบแผนของพฤติกรรมมากกว่าที่จะสัมพันธ์กับพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง โดยเฉพาะ (ธีระพร อุวรรณโณ. 2528: 138) และคนที่มีความคิดเหมือนกันต่อที่หมายหนึ่ง อาจมีพฤติกรรมต่อที่หมายนั้นต่างกันได้

แนวทางการการวัด

การวัดเจตคติต่อการทำงานเป็นตัวแปรที่นิยมใช้ จึงมีผู้สร้างแบบสอบถามไว้มาก โดยมักสร้างขึ้นเองตามองค์ประกอบของเจตคติ หรือปรับปรุงดัดแปลงจากแบบสอบถามเจตคติต่อการทำงาน ของงานวิจัยในอาชีพหรือบริบทที่ใกล้เคียงกัน เช่น แบบวัดเจตคติต่อการทำงานของข้าราชการพลเรือนของจินตนา บิลมาศ และคณะ (2529) ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานราชการ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริการประชาชน การร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น กฎระเบียบ มีประโยคคำถาม 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราวัด 6 หน่วย ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 3.81-7.17 นอกจากนี้

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้สร้างแบบวัดเจตคติต่อสภาพการทำงานใน 2 ด้าน ด้านแรกหมายถึง ความรู้และความรู้สึกพอใจของครูที่มีต่อการทำงานในหน้าที่ของครูผู้สอน ส่วนด้านที่สอง หมายถึง แนวโน้มของการประพฤติปฏิบัติกรรมการสอนและอบรมนักเรียนรวม 2 ด้าน มีประโยคคำถาม 20 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านแรกเท่ากับ .56 และด้านที่สองเท่ากับ .58 ตามลำดับ ซึ่งแบบวัดของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี ได้รับความนิยมนำมาปรับปรุงหรือนำมาใช้ ในกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ เช่น วิรติ ปานศิลา (2542) ได้นำมาปรับปรุงเพื่อใช้วัดเจตคติต่อการทำงานสาธารณสุขในกลุ่มบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลภาคเหนือของประเทศไทย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82 สุพรรณนา หนูรักษ์ (2542) ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายเงินและบัญชีในสถาบันอุดมศึกษา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบ วัดเท่ากับ .90 และ วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และคณะ (2547) ได้นำแบบวัดดังกล่าวมาปรับเพื่อใช้วัด เจตคติต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ ของข้าราชการและครูดีเด่น และข้าราชการทั่วไป มีประโยค คำถาม จำนวน 51 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรวัด 6 หน่วย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

ในการวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตาม หลักธรรมาภิบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหาร จัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านความพร้อมที่จะกระทำ ขึ้นเอง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย ผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาลในระดับสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนน ต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครนั้น ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาในประเด็นนี้โดยตรง ผู้วิจัยจึงศึกษาบททวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อ พฤติกรรมการทำงาน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม

จากการศึกษาพบว่า เจตคติ (Attitude) เป็นตัวแปรที่มีความใกล้ชิดกับพฤติกรรมของ มนุษย์ โดยมักพบว่าเจตคติเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่น่าปรารถนา (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2524) และเจตคติเป็นตัวแปรเชิงเหตุที่สำคัญ และส่วนใหญ่เป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรก ๆ ของการกระทำและพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นจิตลักษณะที่มีผู้เห็นว่ามีเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดกับ พฤติกรรม โดยเจตคติอาจทำนายพฤติกรรม ได้แม่นยำตั้งแต่ร้อยละ 10 ถึง 60 ขึ้นอยู่กับความ เหมาะสมในการวัดเจตคติและพฤติกรรมที่ศึกษา และยังพบอีกว่าเจตคติเพียงด้านเดียวสามารถ ทำนายพฤติกรรมได้ไม่เต็มที่ จำเป็นต้องพิจารณาจิตลักษณะอื่น ๆ ของผู้กระทำไปพร้อม ๆ กัน เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความสามารถบังคับตน ส่วนเหตุผลเชิงจริยธรรมและความเชื่ออันอาจภายใน

ตน ก็เป็นจิตลักษณะที่จะช่วยเสริมให้บุคคลมีเจตคติที่มั่นคง และเหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงาน เพื่อส่วนรวม โดยเฉพาะในคนไทย และในผู้ที่เห็นคุณประโยชน์ของการทำงานราชการอย่างเต็มกำลัง มีความพอใจที่จะทำงานราชการและพร้อมที่จะทำงานราชการ บุคคลนั้นก็จะมีความสุข จิตที่ดี มีความสุข ความยินดีและความพอใจในงานอาชีพ ตลอดจนชีวิตการทำงานของตน ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่องาน ต่อครอบครัว ต่อสังคมและประเทศชาติในที่สุด (ดวงเดือน พัทธนาวิณ. 2531: 129-130; อ้างอิงจาก วิชาสลักษณ์ ชั่ววัลลี; และคณะ. 2547: 61) เช่น การศึกษาของศักดิ์ชัย นิธิญทวิ (2532) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อสภาพการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างคือ ครูในโรงเรียนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน เป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรกของพฤติกรรมการสอน โดยรวมกับตัวแปรอีกหนึ่งตัว ทำนายพฤติกรรมการสอนในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 6 และยังเป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรกของพฤติกรรมการสอนในกลุ่มย่อยอีกหลายกลุ่ม เช่น ครูโสด ทำนายได้ร้อยละ 14 เป็นต้น นอกจากนี้ดวงเดือน พัทธนาวิณ และคณะ (2540) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อและการปฏิบัติทางพุทธกับการปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต ส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีต่องานกับประสิทธิผลในการทำงานของครู ซึ่งวัดจากพฤติกรรมการสอน และพฤติกรรมกรอบรมจริยธรรมแก่นักเรียน พบว่าทัศนคติที่ดีต่องานเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญเพียงตัวเดียว ในการทำนายประสิทธิผลในการทำงานของครู โดยทำนายในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 4.06 และทำนายได้สูงสุดในกลุ่มครูหญิงร้อยละ 7.83 สอดคล้องกับวิเชียร ธรรมาธร (2547) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนของข้าราชการกรม กำลังพลทหารอากาศ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ จำนวน 167 คน พบว่า ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนสูงกว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อย เช่นเดียวกับน็อน พินประดิษฐ์ และคณะ (2546) ได้ศึกษาตัวบ่งชี้ทางจิตสังคม กับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 4 พบว่า จิตลักษณะที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ทำนายความแปรปรวนได้ 36.4% ในกลุ่มรวมสัญญาบัตร และทำนายได้ 40% ในกลุ่มรวมชั้นประทวน

ผลในทำนองเดียวกันนี้ยังพบในพฤติกรรมที่พึงปรารถนาทางด้านการอนุรักษ์ เช่น พฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งลินดา สุวรรณดี (2543) ได้ศึกษาสาเหตุของการมีพฤติกรรมลดปริมาณการทิ้งขยะ ของนักเรียนในโครงการรุ่งอรุณ นักวิจัยพบว่า นักเรียนที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการใช้สิ่งของอย่างคุ้มค่ามาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมลดปริมาณการทิ้งขยะมากกว่านักเรียนที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการใช้สิ่งของอย่างคุ่มค่าน้อย และยังพบว่าเป็นตัวแปรที่เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับที่สองของพฤติกรรมลดปริมาณการทิ้งขยะ นอกจากนี้สุใจ

บุญอารีย์ (2546) ศึกษาผลการฝึกการรู้คิด และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ที่มีต่อเจตคติต่อพฤติกรรมจริยธรรมของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 3 คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 281 คน พบว่า 1. กลุ่มที่ได้รับการฝึกการรู้คิด มีเหตุผลเชิงจริยธรรม (ทันทีหลังฝึก และ 6 เดือนหลังฝึก) แตกต่างอย่างชัดเจนกับกลุ่มที่ไม่ได้ถูกฝึก โดยผลดีของการฝึกต่อเหตุผลเชิงจริยธรรมทันทีหลังฝึก พบผลชัดเจนในนักศึกษา 3 ประเภท คือ นักศึกษาชายที่การรู้คิดเดิมสูง นักศึกษาหญิงที่เหตุผลเชิงจริยธรรมเดิมต่ำ และนักศึกษาปีที่ 1 ที่เหตุผลเชิงจริยธรรมเดิมต่ำ ส่วนผลดีของการฝึกต่อเหตุผลเชิงจริยธรรม 6 เดือนหลังฝึก พบผลเฉพาะในนักศึกษา 2 ประเภท คือ นักศึกษาชายที่การรู้คิดเดิมสูงหรือไม่ได้ฝึกเหตุผลเชิงจริยธรรม และนักศึกษาปีที่ 1 ที่เหตุผลเชิงจริยธรรมเดิมต่ำ หรือการรู้คิดเดิมต่ำ และ 2. มีเจตคติต่อพฤติกรรมจริยธรรม (ทันทีหลังฝึก และ 6 เดือนหลังฝึก) แตกต่างอย่างชัดเจนจากกลุ่มที่ไม่ได้ถูกฝึก พบผลชัดเจนในนักศึกษาหญิง 2 กลุ่มที่ได้รับการฝึกเหตุผลเชิงจริยธรรม พบผลสำคัญ 2 ประการ คือ 1) มีผลดีต่อเหตุผลเชิงจริยธรรมที่วัดผลทันที พบในนักศึกษาที่เหตุผลเชิงจริยธรรมเดิมสูงกว่ากลุ่มฝึกอื่น ๆ และมีผลดีต่อเหตุผลเชิงจริยธรรมที่วัดผล 6 เดือนหลังฝึก พบในนักศึกษาที่เหตุผลเชิงจริยธรรมเดิมสูง โดยเฉพาะที่ไม่ได้รับการฝึกการรู้คิดและมีสุขภาพจิตต่ำด้วย และ 2) มีผลดีต่อเจตคติต่อพฤติกรรมจริยธรรมที่วัดผลทันทีหลังฝึก พบในนักศึกษาที่เจตคติต่อพฤติกรรมจริยธรรมเดิมต่ำ ส่วนผลดีของการฝึกต่อเจตคติต่อพฤติกรรมจริยธรรม 6 เดือนหลังฝึก พบในนักศึกษาที่เจตคติต่อพฤติกรรมจริยธรรมเดิมต่ำ โดยเฉพาะที่ไม่ได้รับการฝึกการรู้คิดแต่มีสุขภาพจิตสูง รวมถึงมีความเกี่ยวข้องและเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญในพฤติกรรมที่พึงปรารถนา อื่น ๆ เช่น พฤติกรรมการเลิกสูบบุหรี่ โดยการศึกษาของไอเซน และฟิชบายน์ (Ajzen; & FishBein. 1980; citing in Aronson, Wilson; & Akert. 1997: 254) ได้ศึกษาพฤติกรรมการลงคะแนนเลือกตั้งทั่วไปในอังกฤษ ปี ค.ศ.1974 พบว่า เจตคติต่อการเลือกผู้สมัครมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกตั้งมากกว่าการคล้อยตามปทัศฐานทางสังคมในการเลือกผู้สมัคร

นอกจากนี้ยังมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา เช่น พฤติกรรมทะเลาะวิวาท ที่ผ่องพรรณ แววิเศษ (2534) ได้ศึกษานักศึกษาชายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา 4 แห่ง จำนวน 250 คน พบว่านักศึกษาที่มีพฤติกรรมทะเลาะวิวาทน้อย หรือไม่มีเลย มีเจตคติที่ดีต่อการไม่ทะเลาะวิวาท โดยเจตคติเป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมทะเลาะวิวาทของนักศึกษา และพฤติกรรมการเสพสารเสพติด จากการวิจัยของ มาลา รักษาพรหมณ์ (2526) ที่ศึกษาปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่ทำนายความตั้งใจในการสูบบุหรี่ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา พบว่าเจตคติต่อการสูบบุหรี่และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการสูบบุหรี่ของนักเรียน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ทศน์ ประธาน และคณะ (2529) ที่ศึกษาสภาพการใช้สารเสพติดของนักเรียนและนักศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จังหวัดสงขลา พัทลุง และสตูล พบว่า นักเรียนผู้ไม่เคยใช้สารเสพติดมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสารเสพติด มีความคิดเห็นว่าสารเสพติดมีอันตรายมากกว่านักเรียนที่เคยใช้สารเสพติด

จากการประมวลเอกสารข้างต้นทำให้เห็นว่าเจตคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอย่างมาก โดยเป็นตัวทำนายที่สำคัญในพฤติกรรมที่พึงปรารถนาต่าง ๆ และจากผลการวิจัยพบว่าเจตคติเมื่อรวมกับตัวแปรจิตลักษณะอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นต้น สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ได้ดีกว่าการใช้ตัวแปรเจตคติเพียงตัวเดียว ผู้วิจัยจึงคาดว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีเจตคติที่ดีมากต่อการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล น่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีทัศนคติที่ด้อยต่อการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล

3.1.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ ที่มีผู้ศึกษาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ขององค์การหลายประการ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การลาออก และผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากองค์การใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลา (Davis; & Newstrom. 1985: 109-110) ก็จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกต่อองค์การ จากการศึกษางานวิจัยพบว่ามีความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานโดยจัดจ์และคนอื่นๆ (Judge; et. al. 2001) ได้สังเคราะห์งานวิจัยจำนวน 312 เรื่อง (N= 54,417) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคคลจากฐานข้อมูล PsycINFO (1967-1999) จากบรรณานุกรมของการทบทวนงานวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ผ่านมา และจากวารสารต่างๆ รวม 21 วารสาร (ค.ศ.1983 - 2001) พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Mean true correlations = .30)

จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่กล่าวมาชี้ให้เห็นได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคคล สำหรับการปฏิบัติงานตามระบบธรรมาภิบาล หรือการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ก็พบผลที่สอดคล้องกัน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่ามีความมุ่งเน้นในการศึกษา 3 แนวทาง (Jewell. 1998: 212-217) แนวทางแรกมุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยเห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นมโนทัศน์รวม (A global concept) ที่สะท้อนให้เห็นถึงความชอบหรือความไม่ชอบของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจของบุคคล (Overall satisfaction)

แนวทางที่สองมุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน โดยเห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นมโนทัศน์ที่จำแนกออกเป็นด้านๆ (A faceted concept) อย่างอิสระ ดังนั้นจึงต้องศึกษาแต่ละด้านแยกออกจากกัน โดยนักวิจัยที่ยึดตามแนวคิดนี้เห็นว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่องานในด้านต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อภาระงาน ความมั่นคงในงาน การตอบแทนจากการทำงาน เงื่อนไขในการทำงาน สถานภาพและเกียรติภูมิของงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน นโยบายหรือหลักการที่หน่วยงานใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการจัดการทั่วไป ความสัมพันธ์กันระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความอิสระและความรับผิดชอบในงานที่ทำ โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้และทักษะและโอกาสในการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง อย่างไรก็ตามแม้จะพบว่าความพึงพอใจต่องานในด้านต่างๆ ข้างต้นนั้นจะมีความสำคัญ แต่ก็พบว่าในการที่จะวัดความพึงพอใจต่องานในด้านใดบ้างนั้นสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาคือความสอดคล้องเหมาะสมกับงานวิจัยที่สนใจศึกษา

แนวทางที่สามมุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานโดยมองว่าความพึงพอใจในงานเป็นการกระทำเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล (A function of fulfilled need)

อย่างไรก็ตามพบว่าการศึกษาความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือการศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวม ซึ่งจากการศึกษาของอาร์วีย์และคนอื่นๆ (จาร์ฟูร แสงเปา. 2542: 53; อ้างอิงจาก Arvey; et al. 1989) พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมหรือความพึงพอใจในงานทั่วไป (General satisfaction) สามารถแยกออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจภายในงาน (Intrinsic satisfaction) และความพึงพอใจภายนอกงาน (Extrinsic satisfaction) สอดคล้องกับแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman; & Oldham. 1980:104-105) ที่เห็นว่าความพึงพอใจในงานจำแนกออกเป็น 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก คือ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (Context satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคงในงาน (Job security) ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน องค์ประกอบที่สอง คือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน (Affective outcomes) ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในงาน (Internal work motivation) ความพึงพอใจในความก้าวหน้าของงาน (Growth satisfaction) และความพึงพอใจในงานทั่วไป (General satisfaction)

มัมฟอร์ด (Mumford. 1972: 4-5) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ท (Likert) โดยมองว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และต้องการการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fiedler) กลุ่มนี้มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort – Reward Bargain School) กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School) เป็นกลุ่มที่มองเห็นความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) กลุ่มนี้ได้แก่ ไครซีเออร์ และโกลเดอร์ (Crozier and Gouldner) กลุ่มนี้มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) กลุ่มแนวความคิดนี้จากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน กลุ่มนี้มองว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของงาน

นอกจากนี้ กรีนและคราฟ (Greene; & Craft. 1979: 270) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามี 3 แนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน แนวความคิดนี้ ได้แก่ แนวความคิดของวรูม (Vroom. 1964)

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) กลุ่มนี้เชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดี ความสำเร็จจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Porter; & Lawler. 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) กลุ่มนี้มองว่ารางวัลหรือสิ่งที่ได้รับเป็นตัวแปรต้น ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มนี้ ได้แก่ ผลงานของบรฟิลด์ และครอกเคท (Brayfield; & Crockett. 1955)

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการในสาขาต่าง ๆ อาทิ การจัดการและการบริหารองค์การ พฤติกรรมองค์การ จิตวิทยาองค์การ ได้ศึกษาและให้ความหมายรวมถึงทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน อาจมีรายละเอียดบางส่วนที่แตกต่างกันบ้างดังนี้

ลูธันส (Luthans. 2005: 211-212; citing Locke. 1976: 1300) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นเจตคติของบุคคล ที่แสดงให้เห็นถึงภาวะทางอารมณ์ ที่น่าพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลประเมินถึงสิ่งที่ได้จากการทำงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานสอดคล้องกับมุชินสกี (Muchinsky. 2003: 307) ที่เห็นว่าความพึงพอใจในงานหมายถึงระดับความพอใจที่บุคคลได้รับมาจากการที่ทำ

ในขณะที่ไครท์เนอร์และคินิชิ (Kreitner; & Kinichi. 2004: 202) เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางอารมณ์หรือความรู้สึกต่องานที่ทำในด้านต่างๆ ที่สำคัญได้แก่ ตัวงาน (The work itself) หมายถึง งานนั้นทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าสนใจ เป็นโอกาสที่ดีที่จะได้เรียนรู้ และใช้ศักยภาพที่จะทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ปริมาณเงินรายได้ที่บุคคลได้รับและความรู้สึกถึงความยุติธรรมที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotional Opportunities) หมายถึง โอกาสความก้าวหน้าในหน่วยงานของบุคคล หัวหน้างาน (Supervision) หมายถึง ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง ระดับความเชี่ยวชาญหรือความคล่องแคล่วในงานและการสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงาน (Luthans. 2005: 212)

ริกกีโอ (Riggio. 1990: 186) ให้ความหมายว่าเป็นเจตคติต่องานและความรู้สึกด้านบวกที่มีต่องานของเขา สามารถประเมินได้ว่ามีความพึงพอใจต่องานอย่างไรจากปริมาณผลิตผล คุณภาพของงาน และอัตราการขาดงานและการลาออกจากงาน

วิชชีโอ (Vicchio. 1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลนั้น ๆ

สเตียร์ (Steers. 1991) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าเป็น ความพอใจหรือความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงานหรือประสบการณ์จากงาน ความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับงานที่ทำ

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg; & Baron. 1993) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

ปริญดา เปล่งสงวน (2540: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งเป็นผลมาจากการงานและปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ หากบุคคลได้รับความพอใจสูง ก็จะทำให้บุคคลนั้นอุทิศแรงกายแรงใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้เป็นอย่างดี

อดุลย์ รัตนภิรมย์ (2542: 23) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้เสนอไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นคุณลักษณะทางจิตหรืออารมณ์ที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ด้าน ด้านแรก คือ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทของการทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลักษณะของงาน โอกาสความก้าวหน้า ค่าจ้าง ฯลฯ ด้านที่สอง คือ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายใน หรือความพึงพอใจด้านอารมณ์ เช่น ความพึงพอใจที่มีแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการศึกษาไว้หลายท่าน เช่น ล็อก (Lock. 1976: 1302) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานออกเป็น 9 ปัจจัย ดังนี้

1. ตัวงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาสการเรียนรู้หรือศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความเท่าเทียม และความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนขององค์การ
3. การเลื่อนตำแหน่งของงาน (Promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของงาน และหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (Benefits) ได้แก่ สวัสดิการ บำเหน็จ บำนาญ การรักษาพยาบาล วันลาวันหยุดประจำปี

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลา เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้ง

7. การบริหารจัดการ (Supervisor) ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คำแนะนำให้โทษ ความมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในด้านการบริหารของผู้นิเทศ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกัน

9. องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อบุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานจากการศึกษาของ สุรัชย์ เลิศวานิช (2543) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง จากการประมวลเอกสารข้างต้นผู้วิจัยคาดว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล

แนวทางการวัด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยจำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 องค์ประกอบคือ ความพึงพอใจภายในลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานและการใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งประเมินจากความรู้สึกพอใจของเจ้าหน้าที่เทศกิจจากการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงานที่ทำ ความมีอำนาจในส่วนงานของตน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในงาน สถานภาพทางสังคมของงาน และการให้บริการสังคมของงาน และความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประเมินจากสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การเป็นที่ยอมรับ โอกาสความก้าวหน้า การบริหารนโยบายขององค์การ รายได้ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของหัวหน้างาน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแบบวัดความพึงพอใจทั้งสองด้านนี้ของมหาวิทยาลัยมินเนโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ที่พัฒนาโดย วีลและคนอื่นๆ (Muchinsky. 2000: 271 – 272; citing Weiss; et al. 1990) มาพัฒนาและปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ จำแนกเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน จำนวน 10 ข้อ และความพึงพอใจภายในลักษณะงาน จำนวน 10 ข้อ

3.1.3 ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะมุ่งอนาคต (Future Orientation) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่คาดการณ์ไกลในอนาคต โดยคิดได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคตนั้น นอกจากผู้มุ่งอนาคตจะเป็นผู้ที่สามารถกำหนดเป้าหมายในชีวิต โดยมีการกำหนดโครงการระยะสั้น และระยะยาวให้กับตนเองทางด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการงาน ด้านครอบครัว ด้านสุขภาพ และด้านจริยธรรม เป็นต้น ลักษณะมุ่งอนาคตนั้นเป็นส่วนต้นของประสบการณ์มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความสามารถคาดการณ์ไกลว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล และอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่สามารถคาดการณ์ไกลได้อย่างสมบูรณ์นั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีสติปัญญาสูง โดยสามารถคิดและรับรู้ในสิ่งที่เป็นนามธรรมได้อย่างชัดเจน 2) ความเชื่อว่าสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้นอาจเกิดขึ้นกับตนได้เช่นเดียวกับที่จะเกิดขึ้นกับผู้อื่น 3) สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมีคุณค่า หรือความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตในปริมาณที่ไม่ลดลง (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2544: 162)

การควบคุมตน (Self-control) หรือโดยทั่วไปเรียกว่า วินัยในตนเองจะเป็นส่วนที่เกิดขึ้นควบคู่กัน เป็นการบังคับตนเอง ปรับปรุงตนเอง หรือจัดระเบียบพฤติกรรมของตนเอง เพื่อเป้าหมายของการจัดสร้างพฤติกรรมใหม่ที่นำปรารถนา เพิ่มปริมาณพฤติกรรมและอนุรักษ์พฤติกรรมที่ดีมีประโยชน์ ตลอดจนการลดหรือขจัดพฤติกรรมเดิมที่ไม่นำปรารถนา โดยการจัดการตนเอง และไม่พึ่งการควบคุมบังคับจากผู้อื่น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2547: 7) ความสามารถควบคุมตนเองนี้ประกอบด้วยลักษณะทางจิตใจหลายประการ คือ การมองเห็นความสำคัญของประโยชน์ที่จะมีมาในอนาคตมากกว่าประโยชน์ในปัจจุบัน การเลือกกระทำพฤติกรรมที่แสดงถึงการอดได้รอได้ เพราะเชื่อว่าการกระทำของตนจะส่งผลให้เกิดผลดีตามที่ตนต้องการได้ นอกจากนั้นความสามารถควบคุมตนยังเกี่ยวกับการไม่หวังผลจากภายนอก แต่บุคคลสามารถให้รางวัลตนเอง และลงโทษตนเองได้ โดยรางวัลที่ให้แก่ตนเองอยู่ในรูปของความพอใจในตนเอง ความภาคภูมิใจในตน ส่วนการลงโทษตนเองก็คือ การเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ วิตกกังวล และละอายใจ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2543: 92-93)

การศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมตน เป็นที่สนใจทั้งนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศ โดยได้ใช้คำเรียกที่ต่างกันออกไป โดยแบนดูรา (Bandura. 1986) ใช้คำว่า Self-regulator และในภาษาไทยมีผู้เรียกว่า การกำกับตนเอง (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2536) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการกำหนดตนเอง หรือการควบคุมตนเองด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และการกระทำ ให้เป็นไปในทิศทางที่บุคคลต้องการ สำหรับนักวิชาการไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมตนเอง ได้ใช้คำว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในแปดของจิตลักษณะที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่น่าพึงปรารถนาในสังคมซึ่งอยู่ในทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2539: 1-4) สำหรับลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะคาดการณ์ไกล และสามารถบังคับควบคุมตนเองให้ทำพฤติกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งงามที่วางไว้ในอนาคต และสามารถวางแผนการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลดี หรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2539: 55, 83-85; บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532: 6)

สำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ได้ให้ความหมายของลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนว่า หมายถึง ปริมาณความสามารถในการคาดการณ์ไกลถึงเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดกับตนในอนาคตของเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยการควบคุมตนให้กระทำในสิ่งที่ควรกระทำได้ โดยเลือกกระทำพฤติกรรมที่แสดงถึงการอดได้รอได้ และเชื่อว่าการกระทำของตนจะส่งผลให้เกิดผลดีตามที่ตนต้องการได้ รู้จักอดได้รอได้เพื่อประโยชน์ที่มากกว่า หรือสำคัญกว่าที่จะมีมาในอนาคต

แนวทางการวัด

การวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนนั้นได้มีผู้ศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยอาจแยกวัดส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือวัดทั้งสองส่วนพร้อมกัน โดยบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ได้สร้างแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของข้าราชการบรรจุใหม่ โดยแยกเป็นสองแบบวัด แบบวัดละ 10 ข้อ แล้วนำมาทดลองใช้กับข้าราชการใหม่ จำนวน 105 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการสัมประสิทธิ์อัลฟา โดยแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต และควบคุมตนได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .78 และ .81 ตามลำดับ แบบวัดของบุญรับ ศักดิ์มณีได้รับการยอมรับและนำมาพัฒนาใช้ต่ออย่างแพร่หลาย เช่น เจิดหล้า สุนทรวิภาต (2534) ศึกษาในกลุ่มหัวหน้าภาควิชาในมหาวิทยาลัยปิด นำแบบวัดทั้ง 20 ข้อมาหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ .72 วิชัย เอียดบัว (2534) ศึกษาในกลุ่มครูประถมศึกษา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต และควบคุมตนเท่ากับ .78 และ .81 ตามลำดับ วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และคณะ (2547) ที่ใช้วัดในกลุ่มข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงาน ก.พ. ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเท่ากับ .86 และ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของ วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และคณะ (2547) มาปรับใช้ให้เหมาะกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยสรุปว่า บุคคลที่มีลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนนั้นจะมีลักษณะดังนี้ (1) สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ (2) หาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคต (3) รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม (4) สามารถให้รางวัลตนเองเมื่อทำดี และลงโทษตนเองเมื่อทำไม่เหมาะสม โดยแบบวัดเป็นแบบมาตราประเมินรวมค่า จำนวน 27 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาในการทำงานราชการ พบว่า จินตนา บิลมาศ และคณะ (2529) ได้ศึกษาคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือนที่บรรจุใหม่ และ

ข้าราชการพลเรือนระดับกลางทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีสำนักงาน ก.พ. เป็นองค์กรกลางในการบริหารงานบุคคล จำนวน 1,253 คน พบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่และข้าราชการระดับกลางมีปริมาณความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะต่าง ๆ ในระดับสูงนอกจากนี้ข้าราชการระดับกลางมีความเชื่ออำนาจในตน เจตคติต่อการทำงานราชการ ลักษณะมุ่งอนาคตสูงกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ โดยความเชื่ออำนาจในตนและลักษณะมุ่งอนาคตนั้นข้าราชการระดับกลางเพศชายมีสูงสุด ในขณะที่ข้าราชการระดับกลางเพศหญิงมีต่ำสุด นอกจากนี้วิชัย เอียดบัว (2534) ได้ศึกษาจิตลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางวิชาการของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 468 คน พบว่า 1. ครูที่มีเจตคติที่ดีต่องานมาก มุ่งอนาคตสูง มีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม 3 ด้านมากกว่าครูที่มีจิตลักษณะสองด้านนี้ต่ำ 2. ครูที่มีเจตคติที่ดีต่องานมาก มุ่งอนาคตสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมสูงกว่าครูที่มีจิตลักษณะทั้ง 3 ด้านนี้น้อย และในงานวิจัยของนีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2545) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจ จำนวน 1,209 นาย เป็นตำรวจสัญญาบัตร 203 นาย ชั้นประทวน 1,006 นาย ใน 3 สายงาน คือ สายงานสอบสวน สายงานจราจร และสายงานป้องกันและปราบปราม พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และเจตคติต่อการเป็นตำรวจ รวมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานทั่วไปได้ 36.43% ในกลุ่มรวมสัญญาบัตร และทำนายได้ 39.78% ในกลุ่มรวมตำรวจชั้นประทวน โดยมีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเป็นตัวทำนายสำคัญลำดับที่ 2 รองจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ทำนายพฤติกรรมการทำงานทั่วไป และการทำงานเฉพาะสายงานได้สูงสุดในสายงานสอบสวน (ทำนายได้ 40%)

ในงานวิจัยเชิงทดลองของบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ศึกษาวิธีการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ โดยใช้กิจกรรมมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง เป็นกิจกรรมที่จัดกระทำกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการบรรจุใหม่สังกัดกระทรวงต่าง ๆ ที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน พบว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกลักษณะมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเองมีปริมาณลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองสูงกว่าผู้ไม่ได้รับการฝึก ผู้ที่ได้รับการฝึกทั้งลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองมีลักษณะที่ได้รับการฝึกสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างเด่นชัด กลุ่มที่ได้รับการฝึก 2 ด้านให้เท่าเทียมกับกลุ่มที่ได้รับการฝึกเพียงด้านเดียว การฝึกลักษณะมุ่งอนาคตให้ผลต่อทัศนคติต่อการทำงานราชการเพื่ออนาคต และพฤติกรรมการทำงานมากกว่าการฝึกควบคุมตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับครูของโกศล มีคุณ และคณะ (2545: 182-183) ที่ศึกษาผลการฝึกให้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่มีต่อจิตลักษณะ และพฤติกรรมจริยธรรมของครู พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนร่วมกับจิตลักษณะด้านอื่น สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมได้ 61.5%

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน พบผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่าลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล โดยเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองเมื่อศึกษาร่วมกับตัวแปรจิตลักษณะอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่องาน เป็นต้น สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาได้ดีมากขึ้น

ดังนั้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงคาดว่าลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล โดยผ่านเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล

3.1.4 เหตุผลเชิงจริยธรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญในการดำรงอยู่ของมนุษย์ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงอยู่ในสังคมช่วยให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และก้าวไปสู่การพัฒนาอย่างมีระบบ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2532: 6) จริยธรรมเป็นความประพฤติที่แสดงออกถึงความมีเหตุมีผลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของศาสนาทุกศาสนา หรือยึดมั่นในคำสั่งสอนขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า โดยเป็นผู้มีจิตใจสะอาด บริสุทธิ์ รู้จักเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว มีความพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งตนเองไม่ได้เอื้อร่อน ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือไม่ทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2541: 43) เหตุผลเชิงจริยธรรม (Moral reasoning) เป็นจิตลักษณะที่จำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้มีในตัวบุคคล เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาต่าง ๆ หลากหลายพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมอาสาพัฒนาชนบท เป็นต้น เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นเครื่องแสดงการตัดสินใจถึงความถูกต้องเหมาะสมของพฤติกรรมว่าอะไรถูก อะไรผิดและเมื่อสิ่งนี้มีความสมบูรณ์พร้อมตามเวลา และประสบการณ์แล้วก็จะส่งผลถึงการแสดงพฤติกรรมทางด้านจริยธรรมออกมา ซึ่งเหตุผลเชิงจริยธรรมขั้นสูงสุดนั้นจะมีลักษณะเป็นเหตุผลสากลกว้างขวางไม่ขัดแย้ง และมีรากฐานจากความมีหลักการ และเป็นอุดมคติ (Kohlberg. 1974: 64-65; Bull. 1969: 6)

โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ คอลเบอร์ก (Kohlberg. 1971: 64-65) ได้ทำการศึกษาวิจัยและพัฒนาทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรม โดยแบ่งลำดับขั้นการมีจริยธรรมของบุคคลได้ 6 ขั้น โดยจัดไว้ 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับก่อนการมีจริยธรรม คือ ระดับก่อนเกณฑ์ (Pre – Conventional Level)

ระดับนี้บุคคลจะตอบสนองต่อกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของความดี ความเลว ถูกและผิด บุคคลจะตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมที่เป็นหลักต่อตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น พบได้ในเด็กอายุ 2-10 ปี แบ่งออกเป็น 2 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ใช้หลักการเชื่อฟังเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษ (The Punishment and obedience orientation) พบมากในช่วงอายุ 2-7 ปี

ขั้นที่ 2 ใช้หลักการแสวงหารางวัลและการแลกเปลี่ยน (The instrumental relativist orientation) พบมากในช่วงอายุ 7-10 ปี

ระดับที่ 2 ระดับมีจริยธรรมตามกฎหมายเกณฑ์ (Conventional Level)

ระดับนี้บุคคลจะรู้จักคำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น จะประพฤติตนให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของสังคม และยังพยายามที่จะสนับสนุนและดำรงไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ของสังคมที่ตนอยู่ร่วมด้วย พบในวัยรุ่นอายุ 10-16 ปี แบ่งออกเป็น 2 ขั้น คือ

ขั้นที่ 3 ใช้หลักทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบ (The interpersonal concordance of good boy nice girl orientation) พบมากในช่วงอายุ 10-15 ปี

ขั้นที่ 4 ใช้หลักการทำตามหน้าที่ทางสังคม (The law and order orientation) พบมากในช่วงอายุ 13-16 ปี

ระดับที่ 3 ระดับมีจริยธรรมเหนือกฎหมายเกณฑ์ (Post conventional Level)

ระดับนี้บุคคลจะตัดสินใจขัดแย้งโดยใช้ความคิด ไตร่ตรอง อาศัยค่านิยมที่ตนเชื่อและยึดถือเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสิ่งใดสำคัญมากกว่า ก็จะปฏิบัติตามสิ่งนั้น โดยมีกฎเกณฑ์ของตนเอง ซึ่งพัฒนามาจากกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ขั้น คือ

ขั้นที่ 5 ใช้หลักการทำตามคำมั่นสัญญา และข้อตกลงของสังคม (The social contract legalistic orientation)

ขั้นที่ 6 ใช้หลักการยึดอุดมคติสากล (The universal ethical principle orientation)

ในการพัฒนาจริยธรรม ไคลเบอร์ก (Kohlberg, 1976) ให้ความเห็นว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมมาจากการพัฒนาทางการเรียนรู้ ในขณะที่เด็กได้มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้ากลุ่มทางสังคมประเภทต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้ที่มีความฉลาดได้เรียนรู้บทบาทของตนเองและของผู้อื่น อันจะช่วยให้เขาพัฒนาทางจริยธรรมในขั้นที่สูงขึ้นไปได้อย่างรวดเร็ว เขาเชื่อว่าการพัฒนาทางจริยธรรมนั้นมิใช่การรับรู้ความรู้จากการพร่ำสอนของผู้อื่นถึงเรื่องความถูกต้องโดยตรง แต่เป็นการผสมผสานระหว่างความรู้เกี่ยวกับบทบาทของตนต่อผู้อื่น และบทบาทของผู้อื่นด้วย รวมทั้งข้อเรียกร้องและกฎเกณฑ์ของกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งอาจขัดแย้งกัน แต่ในขณะเดียวกันก็ผลักดันให้บุคคลพัฒนาไปตามขั้นตอนในทิศทางเดียวกันเสมอ ไม่ว่าบุคคลจะอยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใดก็ตาม

ส่วนการพัฒนาทางการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมนั้น โคลเบอร์ก เชื่อว่าเป็นไปตามขั้นจากขั้นที่หนึ่งผ่านแต่ละขั้นไปจนถึงขั้นที่หก บุคคลจะพัฒนาข้ามขั้นมิได้ เพราะการใช้เหตุผลในขั้นที่สูงขึ้นไป จะเกิดขึ้นได้ด้วยการมีความสามารถในการใช้เหตุผลในขั้นที่ต่ำกว่าอยู่ก่อนแล้ว และต่อมาบุคคลได้รับประสบการณ์ทางสังคมใหม่ ๆ หรือสามารถเข้าใจความหมายของประสบการณ์เก่า ๆ ได้ดีขึ้น จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและเหตุผล ทำให้การใช้เหตุผลในขั้นที่สูงต่อไปมีมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนเหตุผลในขั้นที่ต่ำกว่าก็จะถูกใช้น้อยลงทุกทีและถูกละทิ้งไปในที่สุด ตามทฤษฎีของโคลเบอร์ก (Kohlberg, 1976) เหตุผลในการเลือกจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมของคนนั้น จำแนกได้เป็น 6 ประเภท เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุด ขั้นต่ำสุดคือ การมีเจตนาที่จะหลบเลี่ยงการโดนลงโทษทางกาย บุคคลเลือกกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใด เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ตนเองถูกลงโทษทางกาย เพราะกลัวความเจ็บปวดที่จะได้รับ ขั้นที่สอง คือ เจตนาที่จะได้รับรางวัลเป็นวัตถุ สิ่งของ เงินทอง เป็นขั้นที่บุคคลเลือกกระทำในสิ่งที่จะนำความพอใจมาให้ตน ความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นไปในลักษณะแลกเปลี่ยนแบบดีมาติดบอ ร้ายมาร้ายตอบ ขั้นที่สาม คือ เจตนาที่จะทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบเพื่อให้เขารักและยอมรับตน บุคคลยังไม่เป็นตัวของตัวเอง ทำตามการชักจูงของคนอื่น เพื่อคงสัมพันธ์ภาพอันดีเอาไว้ ขั้นที่สี่ คือ เจตนาที่จะทำตามปทัสถานของสังคม เคารพกฎหมาย และหลักศาสนา ในขั้นนี้บุคคลมีความรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตน ในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งของสังคม ขั้นที่ห้า คือ การเคารพตนเองสามารถควบคุมตนเองได้ รู้จักละอายใจเมื่อตนเองทำผิด เห็นความสำคัญของคนหมู่มาก ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ควบคุมบังคับจิตใจของตนได้ โดยไม่เกี่ยวข้องกับการควบคุมจากภายนอก หรือบุคคลอื่น และขั้นที่หก คือ เจตนาที่จะยึดอุดมคติที่เป็นหลักสากล เช่น ความยุติธรรมเสมอภาค การเห็นแก่ส่วนรวม การมีมนุษยสัมพันธ์ หรือการเกลียดกลัวความชั่วตามหลักของพุทธศาสนา บุคคลตั้งแต่เด็กจนโตเป็นผู้ใหญ่จะพัฒนาเหตุผลเชิงจริยธรรมขึ้นตามขั้น จากขั้นต่ำที่สุดสู่ขั้นที่สูงขึ้นไปหนึ่งขั้นตามลำดับ แต่เมื่อเป็นผู้ใหญ่พัฒนาการของความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของมนุษย์แต่ละคน แต่ละประเภทอาจไปหยุดอยู่ในขั้นที่แตกต่างกันได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2539: 52) โดยโคลเบอร์ก (Kohlberg) พบว่า ผู้ใหญ่ส่วนมากจะมีพัฒนาการถึงขั้นที่สี่เท่านั้น และยังเชื่อว่าการบรรลุวุฒิภาวะทางจริยธรรมของบุคคลนั้นจะแสดงออกในทางการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมได้อย่างเด่นชัดที่สุด (ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และเพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม, 2520: 41-46)

นักจิตวิทยาได้ทำการศึกษาและให้ความหมายเกี่ยวกับเหตุผลเชิงจริยธรรมไว้หลายท่าน โดยเพียเจต์ (Piaget, 1932) เรียกเหตุผลเชิงจริยธรรมว่าเป็นการตัดสินเชิงจริยธรรม (moral judgment) และให้ความหมายว่าเป็นมโนทัศน์ทางจริยธรรม (conceptive of morality) โดยเขาแบ่งมโนทัศน์ทางจริยธรรมเป็น 2 แบบ คือ แบบที่เน้นวัตถุวิสัย (objective moral judgment) ซึ่งตัดสินใจโดยพิจารณาความเสียหายทางวัตถุ ยอมตามผู้มีอำนาจเหนือกว่า เชื่อฟังคำสั่งของผู้ใหญ่ แบบที่สองเน้นจิตพิสัย

(subjective moral judgment) ซึ่งตัดสินใจโดยให้ความสำคัญกับกฎเกณฑ์ กติกาของสังคม ส่วนโคลเบอร์ก (Kohlberg. 1964) นักจิตวิทยาที่มีแนวคิดสอดคล้องกับแนวคิดของเพียเจต์ ได้ให้ความหมายของ เหตุผลเชิงจริยธรรมว่า เป็นรูปแบบที่แตกต่างกันในเชิงคุณภาพของความคิดเกี่ยวกับจริยธรรม นอกจากนี้ บูล (Bull. 1969) ได้ให้ความหมายว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมมาจากความคิดรวบยอดทางจริยธรรม เป็นการตัดสินใจว่าอะไรถูก อะไรผิด เมื่อสิ่งนี้มีความสมบูรณ์พร้อมตามเวลา และประสบการณ์ แล้วก็จะส่งผลถึงการแสดงพฤติกรรมทางด้านจริยธรรมออกมา ในประเทศไทย ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉก (2520: 5-6) กล่าวว่า เหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นลักษณะที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือเลือกที่จะไม่ทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เหตุผลที่กล่าวถึงนี้จะแสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล การศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรมจะทำให้ทราบว่า บุคคลมีจริยธรรมในระดับแตกต่างกันอาจมีการกระทำที่คล้ายคลึงกันได้เสมอ และบุคคลที่มีการกระทำเหมือนกันอาจมีเหตุผลเบื้องหลังการกระทำ และระดับจริยธรรมที่แตกต่างกันได้

นอกจากนี้จากการศึกษาของนักวิจัยท่านอื่น ๆ ยังพบว่า การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ของบุคคลนั้นด้วย รวมถึงพฤติกรรมเชิงจริยธรรม และพัฒนาการด้านสติปัญญาและอารมณ์ของบุคคล เช่น การศึกษาของรังสรรค์ โฉมยา (2543) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทวัฒนธรรมองค์การ และจิตลักษณะบางประการ ที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องอย่างเด่นชัดกับพฤติกรรมการพยาบาลที่อยู่ในขอบเขตของกฎ ระเบียบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมจริยธรรม คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม นอกจากนี้สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน พบว่า ตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะเดิม ได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรม การมุ่งอนาคตควบคุมตน การนับถือศาสนา และการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหารสี่ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมตามจรรยาพยาบาลในกลุ่มย่อยที่เป็นพยาบาลที่ไม่มีคู่สมรส คือ ทำนายได้ร้อยละ 32.5 โดยเป็นตัวแปรทำนายที่เด่นชัดเป็นอันดับสองในกลุ่มย่อยดังกล่าว

จากการประมวลเอกสารข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำ หรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเหตุผลที่กล่าวถึงนั้นได้แสดงถึงมูลเหตุจูงใจ หรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล และยังแสดงถึงพัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคลนั้น รวมถึงความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้วย

แนวทางการวัด

การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมได้มีการพัฒนาการวัดมาเป็นเวลานาน โดยได้มีการพยายามปรับปรุงข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มิในการวัด ต่อมาโกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2545) ได้พัฒนารูปแบบการวัดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยนำแนวคิดแบบมาตราประเมินรวมค่า (The summated rating) ของลิเคิร์ทมาใช้ร่วมกับการพัฒนาแบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม โดยนำเสนอเรื่องขัดแย้งทางจริยธรรม จำนวน 12 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีประโยคบอกเล่า 2 ประโยค ที่แสดงผลของผู้ตอบ ในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เป็นเหตุผลเชิงจริยธรรมในขั้นที่ 5 และ 6 ตามทฤษฎีของโคลเบอร์ก (ซึ่งผ่านการทดสอบมาแล้วว่า การใช้ขั้นเหตุผลที่ 5 และ 6 ในการวัดแบบมาตราประเมินค่า แบบวัดทั้งฉบับจะให้ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาสูงกว่าการใช้เหตุผลในขั้นอื่น ๆ) แต่ละประโยคจะมีมาตร 6 หน่วย ประกอบด้วย “เห็นด้วยที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยที่สุด” แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมด้วยวิธีมาตราประเมินรวมค่า ได้ผ่านการพัฒนาจนมีคุณภาพดีแล้ว โดยบังอร โสฬส (2546) นำไปใช้ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาข้ามวัฒนธรรม ด้านปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงาน ของหัวหน้าในธนาคารไทยและอเมริกัน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77 นอกจากนี้ วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และคณะ (2547) ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงาน ก.พ. โดยใช้แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของโกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2545) จำนวน 12 สถานการณ์ ซึ่งจะมีประโยคคำถามรวมเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำรวม 24 ประโยค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .69 ในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของโกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2545) จำนวน 12 สถานการณ์ ซึ่งจะมีประโยคคำถามรวมเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำรวม 24 ประโยค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาในการทำงานราชการ ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานหรือพฤติกรรมจริยธรรมต่าง ๆ นั้น ผลงานการศึกษาวิจัยหลายงาน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาต่าง ๆ ในสังคม เช่น สมพร กฤษณพิพัฒน์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ พบว่า ลักษณะทางจิต 3 ด้าน คือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ทศนคติต่อการปฏิบัติงาน และสุขภาพจิต มีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ สอดคล้องกับงานวิจัยของน็อน พินประดิษฐ์ (2543) ศึกษาตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทำงานของข้าราชการตำรวจ พบผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการ

ทำงานเฉพาะสายงานว่า เหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นตัวแปรเดียวที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน ของตำรวจสายสอบสวนได้ร้อยละ 5.2 ส่วนลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและเหตุผลเชิงจริยธรรม ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายจราจรได้ร้อยละ 8.9 นอกจากนี้ อนิสรา จรัสศรี (2541) ศึกษาลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อ เอดส์ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และสังกัดกรมการ แพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม และทัศนคติต่องานพยาบาลส่งผลต่อ พฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม โดยพบว่า พยาบาลที่มี เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง หรือมีทัศนคติที่ดีต่องานพยาบาล เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ สูงกว่าพยาบาลในกลุ่มตรงข้าม และพบว่าเหตุผลเชิงจริยธรรมสามารถทำนายพฤติกรรมการพยาบาล ผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ได้ 3 กลุ่ม และมีงานวิจัยบางเรื่องที่พบบทบาทร่วมกันระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม เจตคติต่อพฤติกรรมที่มีต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรม เช่น งานวิจัยของดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญ แชน ประจวบปัจฉีก (2520) ได้ศึกษาจริยธรรมของเยาวชนไทย พบว่า เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่ง อนาคตควบคุมตน และเจตคติต่อคุณธรรมความซื่อสัตย์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ของ นักเรียนวัยรุ่นได้ นอกจากนี้ โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2545) ศึกษาผลของการฝึกใช้เหตุผล เชิงจริยธรรมที่มีต่อจิตลักษณะและพฤติกรรมจริยธรรมของครู พบว่า ครูกลุ่มที่ได้รับการฝึกเหตุผลเชิง จริยธรรม 100% โดยวัด 3 เดือนหลังการฝึก มีทัศนคติต่อพฤติกรรมจริยธรรมโดยทั่วไป และพฤติกรรม การทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกเหตุผลเชิงจริยธรรมเลย และบังอร โสฬส (2546) ศึกษาข้ามวัฒนธรรมด้านปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าใน ธนาคารไทยและอเมริกัน พบว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมร่วมกับทัศนคติต่องาน ประสิทธิภาพการทำงาน และความเชื่ออำนาจในตน สามารถทำนายประสิทธิผลในงานของหัวหน้าธนาคารไทยได้ 59%

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน พบผลการวิจัย ที่สอดคล้องกันว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล โดยเป็น ตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเหตุผลเชิงจริยธรรม เมื่อศึกษาร่วมกับตัวแปรจิตลักษณะอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่องาน เป็นต้น สามารถ ทำนายพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาได้ดีมากขึ้น

ดังนั้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงคาดว่าเหตุผลเชิงจริยธรรม ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยผ่านเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบ ธรรมาภิบาล

3.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.1 ปัจจัยด้านการมีแบบอย่างในการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมระบุว่า พฤติกรรมส่วนมากรวมทั้งพฤติกรรมการทำงาน ของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้มี 2 รูปแบบ คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงหรือการ เรียนรู้จากผลการกระทำ และการเรียนรู้จากการสังเกต ในประเด็นของการเห็นแบบอย่างเป็นการเรียนรู้ จากการสังเกต เกิดจากการสังเกตตัวแบบ (Model) ว่าตัวแบบทำอะไร ทำอย่างไร มีกฎเกณฑ์อย่างไร เมื่อสังเกตแล้วก็นำมาคิดว่าตนสามารถทำพฤติกรรมใหม่ได้อย่างไร (ธีระพร อุวรรณโณ. 2537: 239) การเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบ(Observation Learning) ถือเป็นการเรียนรู้พฤติกรรมในกระบวนการ ถ่ายทอดทางสังคม โดยแบนดูรา (Bandura. 1977) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบไว้ใน ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม(Social Cognitive Theory) ว่าเป็นการทำพฤติกรรมเลียนแบบ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการถ่ายทอดทางสังคม โดยมี 4 กระบวนการคือ กระบวนการใส่ใจ กระบวนการ จดจำ กระบวนการกระทำ และกระบวนการจูงใจ สำหรับความหมายของตัวแบบ ประทีป จินี (2540: 233) ได้ให้หมายถึง สิ่งที่บุคคลสังเกต ฟัง หรืออ่าน เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแล้วประมวลเป็นข้อมูล ในการแสดงพฤติกรรมของตนต่อไป ในสถานการณ์โดยทั่วไป เมื่อบุคคลเห็นคนอื่นกระทำพฤติกรรม บางอย่างเป็นแบบอย่างแล้ว บุคคลผู้เห็นจะกระทำพฤติกรรมเช่นเดียวกันนี้มากขึ้นกว่าเดิม การมี แบบอย่างที่ดีในการทำงานจึงหมายถึง การรับรู้พฤติกรรมการทำงานของตัวแบบในทำนองของการ ทำงานอย่างตั้งใจจริง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตน การ มีแบบอย่างที่ดีในการทำงานอาจอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ทฤษฎีนี้อธิบายถึงวิธีการ และกระบวนการที่บุคคลได้รับอิทธิพลจากสังคม ทำให้เกิดการยอมรับลักษณะและกฎเกณฑ์ทางสังคม มาเป็นลักษณะของตน ทฤษฎีประเภทนี้เอาหลักการเสริมแรง (Principle of reinforcement) และ หลักการเชื่อมโยง (Principle of Association) มาใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางสังคม ทฤษฎีการเรียนรู้ ได้เน้นการเรียนรู้โดยบังเอิญ และการเลียนแบบซึ่งทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แปลกใหม่หรือแตกต่างไป จากเดิมได้โดยง่าย โดยทฤษฎีนี้ได้ให้ความสำคัญแก่ลักษณะของสถานการณ์ ว่าจะจะเป็นเครื่องกระตุ้น ให้บุคคลกระทำพฤติกรรมซ้ำ ๆ จนกลายเป็นลักษณะนิสัยของบุคคลนั้นไปในที่สุด สิ่งที่จะกระตุ้น ให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ได้คือ การหวังความพอใจและการหลบหลีกความทุกข์ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และเพ็ญแข ประจันปัจจนึก. 2520: 11)

กระบวนการเลียนแบบเป็นกระบวนการขัดเกลาสมาชิกในสังคมให้มีพฤติกรรมตาม อย่างบุคคล ซึ่งในทางจิตวิทยาสังคมศึกษาตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อการเลียนแบบ 2 ตัวแปร ตัวแปร แรก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแบบกับผู้เลียนแบบ คือ ความสนิทสนมคุ้นเคย เป็นหลัก ซึ่งผู้ เลียนแบบจะให้ความสนใจต่อผลตอบแทนที่ตัวแบบได้รับน้อยมาก และอีกตัวแปรหนึ่งคือ ผลตอบแทน

ที่ตัวแปรได้รับเมื่อแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกไปแล้ว ว่าตัวแบบได้ผลตอบแทนอย่างไรดีหรือร้าย ซึ่งเป็นพลังเสริมที่ผู้เลียนแบบจะตัดสินใจเลียนแบบ โดยนารางวัลที่ตัวแบบได้รับมาเป็นเครื่องตัดสินใจว่าควร จะเลียนแบบหรือไม่ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2541: 105-106) ทฤษฎีการเรียนรู้โดยมีตัวแบบ (Social Cognitive Learning Theory) ของแบนดูรา (พรพิมล วรวิมลพิรุฑวงศ์. 2548: 35-37; อ้างอิงจาก Bandura. 1986) แบ่งกระบวนการเรียนรู้แบบเลียนแบบไว้ 4 กระบวนการได้แก่ 1) การเอาใจใส่ (Attentional Processes) คือ การที่ผู้เลียนแบบมีความเอาใจใส่ สนใจรับรู้ในการกระทำของตัวแบบ เพื่อทำการเลียนแบบ 2) การเก็บจำ (Retention Processes) ซึ่งต่อเนื่องจากกระบวนการแรก คือ เมื่อสนใจแล้ว มีความสามารถในการจดจำการกระทำของตัวแบบได้มากน้อยเพียงใดในการเลียนแบบ 3) การแสดงออก (Production Processes) เมื่อจดจำการกระทำของตัวแบบได้แล้วแบบอย่างที่เคยเห็นและเก็บจำไว้ แล้วนั้น จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามแสดงพฤติกรรมที่คล้ายคลึงตัวแบบ และ 4) สิ่งล่อใจและการจูงใจ (Incentive and Motivation) คือ การที่ผู้เลียนแบบสามารถเลียนแบบจากตัวแบบ ได้ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ และเป็นการได้ชื่นชมตัวแบบไปพร้อมกัน ทำให้เสมือนการได้รับรางวัลทางอ้อม คือ เป็นรางวัลแก่จิตใจตนเอง และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะยิ่งภูมิใจในตัวแบบมากขึ้น

แนวทางการวัด

การวัดการมีแบบอย่างจากการประมวลเอกสารพบว่า สามารถวัดได้ 2 วิธี คือ 1) การให้ผู้ถูกทดลองเล่นเกมในสถานการณ์ยั่วๆ และให้ได้พบกับตัวแบบประเภทใดประเภทหนึ่งในสี่ประเภท คือ ตัวแบบประเภทอับอายผู้อื่นและดีใจที่ตนไม่ได้โกง ตัวแบบประเภทละอายใจตนเองและดีใจที่ตนไม่ได้โกง ตัวแบบประเภทอับอายผู้อื่นและเสียใจที่ตนไม่ได้โกง และตัวแบบประเภทละอายใจตนเองและเสียใจที่ตนไม่ได้โกง พบในงานวิจัยของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบจันทน์ (2520) และ 2) ใช้แบบวัดชนิดมาตราส่วนประเมินรวมค่า จำนวน 10-20 ข้อ แต่ละข้อมีลักษณะเป็นประโยคมาตรา ประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” การให้คะแนน ในกรณีข้อความทางบวกให้ คะแนน “จริงที่สุด” 6 คะแนน และลดลงตามลำดับ จนถึง “ไม่จริงเลย” ให้ 1 คะแนน ข้อความทางลบ ให้คะแนนกลับกัน ผู้ที่ได้คะแนนสูงจัดว่าเป็นผู้มีแบบอย่างที่ดีมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำ พบในงานวิจัยของ วิชัย เขียวดบัว (2534) นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2546) ชวนชัย เชื้อสาธุชน (2546) และวิลาสลักษณ์ ชิววลลี และคณะ (2547)

ในการวัดการมีแบบอย่างในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงานของ วิลาสลักษณ์ ชิววลลี และคณะ (2547) ซึ่งเป็นแบบวัดประเภทมาตราส่วนประเมินค่ามาปรับปรุงใช้ โดยวัดการมีแบบอย่างใน 2 ด้าน คือ การมีแบบอย่างในการทำงานจากหัวหน้างาน และการมีแบบอย่างในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้มีแบบอย่างที่ดีในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่าง แบบอย่างที่ดีในการทำงานกับ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน หรือพฤติกรรม จริยธรรมต่าง ๆ นั้น ผลงานศึกษาวิจัยหลายงาน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแบบอย่างที่ดีใน การทำงานกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาต่าง ๆ ในสังคม เช่น งานวิจัยของ สุภานันต์ เปียศิริ (2545: 163) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของนักเรียน พบว่า ผู้ที่มีการเห็นแบบอย่างจากครอบครัวมาก มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมประหยัดไฟฟ้ามากกว่า ผู้ที่มีการ เห็นแบบอย่างจากครอบครัวน้อย การเห็นแบบอย่างจากครอบครัวเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรกใน 7 ตัวทำนายจากชุดสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม พบในกลุ่มรวมและทุกกลุ่มย่อย สามารถทำนาย ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมประหยัดไฟฟ้าได้ 48% ในกลุ่มรวม ในงานวิจัยของ อรทัย มีสวัสดิ์ (2542: 76) ศึกษาอิทธิพลของการใช้สารชักจูงที่มีความพร้อมของบุคคลในการที่จะใช้บริการของธนาคาร โดยผู้ร่วม ทดลองคือนักศึกษาปริญญาโทคณะพัฒนาสังคม ภาควิเศษ กทม. รุ่น 6,7,8 จำนวน 322 คน พบว่า ในกลุ่มรวม ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคารมาก คือ ผู้ที่มีแบบอย่างการใช้บริการธนาคารจากคนรอบข้าง มาก และพบอีกว่าในกลุ่มรวม และนักศึกษาที่เป็นข้าราชการ ผู้ที่มีความพร้อมที่จะใช้บริการธนาคาร ด้านเงินฝากมาก คือ ผู้ที่มีแบบอย่างการใช้บริการธนาคารจากคนรอบข้างมาก นอกจากนี้การได้รับ แบบอย่างในการทำงานจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานนั้น นีออน พิณประดิษฐ์ (2545) ได้ศึกษา ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดตำรวจภูธร ภาค 4 พบว่า การมี แบบอย่างสามารถเข้าร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มรวมของตำรวจกลุ่มสัญญาบัตรได้ร้อยละ 14.13 นอกจากนี้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจกลุ่มสัญญาบัตรมีการศึกษาได้สูงได้ มากที่สุด (ร้อยละ 22.62) โดยมีตัวแปรการมีแบบอย่างเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ในส่วนของ กลุ่มตำรวจชั้นประทวน พบว่าการมีแบบอย่างในการทำงานเป็นตัวแปรที่เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงาน ของตำรวจชั้นประทวนทุกประเภทเป็นลำดับแรก จะเห็นได้ว่าการเห็นแบบอย่างในการทำงานที่ดีและ ไม่ดีของตำรวจ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะในกลุ่ม ตำรวจชั้นประทวน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน พบผลการวิจัยที่ สอดคล้องกันว่าการมีแบบอย่างในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหาร จัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ นอกจากนี้ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการมีแบบอย่างในการทำงาน เมื่อศึกษาร่วมกับตัวแปรลักษณะทางจิต อื่น ๆ

เช่น เจตคติ เป็นต้น สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาได้ดีมากขึ้น ดังนั้นจากการ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงคาดว่า การมีแบบอย่างในการทำงาน ส่งผลทางตรงต่อ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลและส่งผลทางอ้อม ต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลโดยผ่านเจตคติ ที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล

3.2.2 ปัจจัยด้านความขัดแย้งในบทบาท และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถานภาพและบทบาทเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ เพราะ เป็นเครื่องหล่อหลอมพฤติกรรมมนุษย์ สถานภาพและบทบาทเป็นของคู่กันเปรียบได้กับเหรียญที่มีสอง หน้า เนื่องจากในขณะหนึ่งบุคคลอาจเป็นสมาชิกของกลุ่มหลายกลุ่มมีสถานภาพต่างกัน และแสดง พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (สวมหัวโขน) ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์นั้น จึงเป็นไปได้ว่า การแสดงบทบาทของบุคคลอาจขัดแย้งกัน เราสามารถสังเกตเห็นความขัดแย้งในบทบาทซ่อนเร้นอยู่ ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มสังคมใหญ่หรือเล็ก (งามตา วรินทร์านนท์. 2534: 413) บทบาท เป็นรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับตำแหน่งที่เขาเป็นเจ้าของในโครงสร้างของสังคม ซึ่ง รูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าว ถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่อยู่ในชุดความสัมพันธ์ กับตำแหน่งนั้น ๆ (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 52-53; อ้างอิงจาก Katz; & Kahn. 1978: 43; Goslin. 1973: 6; Rizzo, House; & Litzman. 1970: 155) โดยที่ความสัมพันธ์ของบทบาทภายในกลุ่มมีความสำคัญมาก เพราะว่าความแตกต่างระหว่างบทบาทที่คาดหวัง บทบาทตามที่รับรู้กัน และบทบาทตามที่เป็นจริง จะทำให้เกิดผลกระทบทางลบที่มีต่อการปฏิบัติของกลุ่ม ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท(Role Conflict) ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) และภาระหนักเกินไปของบทบาท (Role Overload) ความขัดแย้งหรือความขัดกันในบทบาท เกิดขึ้นจากการเรียกร้องที่เพิ่มขึ้น และการสั่งการที่ขัดแย้งจาก บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนขึ้นไป ก่อให้เกิดความไม่แน่นอนขึ้นในจิตใจของสมาชิกกลุ่มเกี่ยวกับ สิ่งที่พวกเขาควรปฏิบัติ หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติ เป็นต้น บทบาทที่ขัดแย้งกันนี้สามารถลด ประสิทธิภาพการทำงาน สร้างความไม่พอใจให้กับสมาชิกกลุ่ม และอาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สนใจ กับงานรวมทั้งความจงรักภักดีต่อองค์กร (สุทิติ ชัดติยะ. 2545: 81)

ความขัดแย้งในบทบาทในการศึกษาครั้งนี้ คือ การรับรู้ถึงความหมายของความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังในบทบาทที่ตนดำรงอยู่ รวมถึงบทบาทที่ตนมีความปรารถนาที่จะกระทำ

ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict)

เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคคลกับความคาดหวังจากบุคคลอื่น หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมาย (Reithz. 1981: 240; Holley. 1983: 496; Dubrin. 1984: 169; Cheringntor. 1989: 400; Hellriegel; & Slocum. 1989: 586) เป็นความคาดหวังให้แสดงบทบาทสองบทบาทเกี่ยวข้องกัน แต่เป็นบทบาทที่ตรงกันข้าม หรือเป็นบทบาทที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ หรือเป็นลักษณะของการคาดหวังต่อบทบาทหนึ่ง ๆ ของบุคคลกลุ่มเดียวกัน และต่างกลุ่มกัน (Schwab; & Iwanicki. 1982: 61; Mitchell; & Larson. 1987: 198) เกทเซลส์และกูบา (Getzels; & Guba. 1968: 113) อธิบายว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละตำแหน่งเกิดจากการแสดงบทบาทตามความคาดหวังหลาย ๆ ความคาดหวังในเวลาเดียวกัน และความคาดหวังดังกล่าวจะแตกต่างกัน การแสดงบทบาทที่ไม่สอดคล้องกับความหวังทำให้เกิดความขัดแย้งในระบบสังคม ซึ่งความขัดแย้งนี้ เกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. ความขัดแย้งภายในกลุ่มเกี่ยวกับบทบาทที่กำหนดให้กับตำแหน่ง เป็นความขัดแย้งในความคาดหวังของบุคคลในกลุ่มอาชีพเดียวกันหรือพวกเดียวกัน คาดหวังต่อบทบาทของตำแหน่งเดียวกันแตกต่างกัน ทำให้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ เกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นได้
2. ความขัดแย้งในหลาย ๆ กลุ่มเกี่ยวกับความคาดหวังในบทบาทหนึ่ง ๆ ที่แตกต่างกัน เป็นความขัดแย้งในบทบาทที่เกิดจากกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มคาดหวังต่อบทบาทในตำแหน่งหน้าที่หนึ่ง ๆ แตกต่างกัน
3. ความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังในบทบาทสองบทบาท หรือมากกว่าขึ้นไป ซึ่งบุคคลคนเดียวต้องแสดงในเวลาเดียวกัน ความขัดแย้งลักษณะนี้เกิดจากการที่บุคคลต้องแสดงบทบาทสองบทบาท หรือมากกว่าในเวลาเดียวกัน และบทบาทนั้น ๆ ไม่สามารถปฏิบัติได้ในเวลาเดียวกัน

จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งในบทบาทเกิดจาก 1) การไม่สอดคล้องกันของความคาดหวังในบทบาท 2) การที่บทบาทมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน 3) การไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการส่วนตัวของปัจเจกบุคคล หรือแนวความคิดของบทบาทและความคาดหวังในบทบาทขององค์กร ดังนั้นความขัดแย้งในบทบาท คือ ความแตกต่างระหว่างบทบาทที่ปฏิบัติอยู่ และบทบาทที่ปรารถนา โดยมีความคาดหวังของผู้อื่นและความต้องการของตนเป็นสิ่งผูกพันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม จึงเกิดความขัดแย้งในบทบาท เพราะต้องแสดงบทบาทที่ไม่สามารถปฏิบัติพร้อม ๆ กันได้สองบทบาทหรือมากกว่าในเวลาเดียวกัน

สำหรับความขัดแย้งในบทบาทกับพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาล ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่พบการศึกษาความขัดแย้งในบทบาท ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานอื่น ๆ งานวิจัยหลายชิ้นพบว่าความขัดแย้งในบทบาทมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

เช่น การศึกษาที่พบว่าความขัดแย้งในบทบาทก่อให้เกิดสภาวะที่ไม่ปกติภายในจิตใจ ความตึงเครียด ความกดดันทางจิตใจ อันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยรวม (ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. 2516; เดโช สนวนานนท์. 2518) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยที่พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) โดยเฉพาะในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน (Schwab; & Iwanicki. 1982; Kottkamp; & Mansfield. 1985; Jackson; others. 1986) ส่วนไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533) พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจในการทำนายหรือพยากรณ์ความเหนื่อยหน่าย (burnout) ได้ดีที่สุด โดยเฉพาะพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความพึงพอใจด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล และความพึงพอใจด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงาน และเชิดชาติ พุกพูน (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน วิริติ ปานศิลา (2542) ศึกษาเรื่องการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลภาคเหนือในประเทศไทย พบว่า บุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลที่มีอายุการทำงานมากร่วมกับการมีความคลุมเครือในบทบาทน้อย และอายุการทำงานมากร่วมกับการมีความขัดแย้งในบทบาทน้อย มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าในกลุ่มอื่น ๆ นอกจากนี้บุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในกลุ่มที่มีความขัดแย้งในบทบาทน้อยร่วมกับการได้รับถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการมาก กลุ่มที่มีความขัดแย้งในบทบาทน้อยร่วมกับการแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และกลุ่มที่มีความขัดแย้งในบทบาทน้อยร่วมกับการแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและได้รับถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการน้อย มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม โดยสรุป บุคคลที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่ำลง ความขัดแย้งในบทบาทจึงสามารถใช้เป็นตัวแปรในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคคลได้

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน พบผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่า ความขัดแย้งในบทบาทส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งในบทบาท เมื่อศึกษาร่วมกับตัวแปรจิตลักษณะอื่น ๆ เช่น ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน การถ่ายทอดทางสังคม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในงาน เป็นต้น สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ดีมากขึ้น

ดังนั้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงคาดว่าความขัดแย้งในบทบาทส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยผ่านความพึงพอใจในงาน

แนวทางการวัดความขัดแย้งในบทบาท

การวัดความขัดแย้งในบทบาทนั้น ริซโซ เฮาส์ และเลิร์ตแมน (Rizzo, House; & Lirtzman. 1970) ได้สร้างแบบวัดขึ้นเป็นแบบวัดแบบมาตรประมาณค่า 7 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น .81 และมีผู้นำแบบวัดของเขามาใช้และดัดแปลงใช้อย่างกว้างขวาง ต่อมาซิลแลกยี และคณะ (Szilagyi; et. al. 1976; นุชนารถ ธาตุทอง. 2539: 32) ได้พัฒนาโดยใช้ศึกษาหาค่าความเชื่อมั่นใน 2 มิติ คือ มิติความคลุมเครือในบทบาท ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75 และมิติความขัดแย้งในบทบาท ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .74 ชวาบและอิวานิกกี (Schwab; & Iwanicki. 1982: 60-72) ได้ใช้แบบที่พัฒนาโดยริซโซ เฮาส์ และเลิร์ตแมน (Rizzo, House; & Lirtzman. 1970) มาทำการศึกษาและวิเคราะห์หาค่าประจักษ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 นอกจากนี้ในไทย ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533) ได้นำแบบวัดของ ชวาบ และ อิวานิกกี (Schwab; & Iwanicki. 1982: 60-72) มาพัฒนาใช้วัดความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80 นุชนารถ ธาตุทอง (2539) ได้นำมาปรับปรุงใช้วัดความคลุมเครือในบทบาทของนักวิชาการศึกษาได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .63 และวิริติ ปานศิลา (2542) ได้นำมาพัฒนาใช้วัดความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย สำหรับการศึกษาครั้งนี้จะใช้แนวคิดของริซโซ เฮาส์ และ เลิร์ตแมน (Rizzo, House; & Lirtzman. 1970) และชวาบและอิวานิกกี (Schwab; & Iwanicki. 1982: 60-72) และแบบวัดของวิริติ ปานศิลา (2542) มาสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมกับการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความขัดแย้งในบทบาทการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

3.2.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรเป็นแนวคิดที่นักวิจัยด้านองค์การได้ให้ความสนใจมากขึ้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา และเป็นที่ยอมรับว่าความยุติธรรมเป็นพื้นฐานสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานในหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การ และมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร (Moore. 1978; Okun. 1975; cited in Greenberg. 1990: 399) จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สามารถอธิบายผลของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอธิบายได้ว่าบุคลากรจะมีพฤติกรรมอย่างไร หากเขาได้รับการปฏิบัติในงานอย่างไม่ยุติธรรม และพฤติกรรมดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อการทำงานในด้านอื่น ๆ อย่างไร (Greenberg. 1990;

cited in Moorman. 1991: 845) สิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้ของบุคลากรว่าองค์การปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร หากบุคลากรเห็นว่าองค์การปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความยุติธรรม ก็จะเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร และเป็นการจูงใจให้บุคลากรมีพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ แต่หากบุคคลรับรู้ว่าองค์การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างไม่ยุติธรรม บุคลากรก็จะรู้สึกไม่พอใจ และลดพฤติกรรมที่ดีลง นักวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่หลากหลายของลูกจ้าง เช่น การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (Rhodes; & Eisenberger. 2002; Rhodes, Eisenberger; & Armeli. 2001) การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (Cohen-Charash; & Spector. 2001; Masterson, Bartol; & Moya. 2000) นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีความเกี่ยวข้องกับหลากหลายของพฤติกรรมการทำงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน (Adams. 1965; Lind, Kanfer; & Earley. 1990) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Moorman. 1991; Niehoff; & Moorman. 1993)

ทฤษฎีที่ทำให้เราเข้าใจว่าการสังเกตและการเปรียบเทียบของพนักงาน มีผลกระทบต่อพนักงานอย่างไรในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือตลอดจนการมีส่วนร่วมของเขาในองค์การ คือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) (Homans. 1961; Jacques. 1961; Patcher. 1961; & Simpson. 1972; citing Mowday/Mowday.1991) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม มีพื้นฐานความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ 2 ประการ (Mowday. 1991) ประการแรก คือ เชื่อว่าโดยทั่วไปคนเรามีลักษณะเหมือน ๆ กัน คือ คนเราจะมีการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งเร้าที่เราให้และสิ่งเร้าที่เราได้รับการปฏิบัติงาน หรือที่เรียกว่าเป็นการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Transaction) ซึ่งถือว่าพนักงานเป็นผู้ลงทุน โดยมีต้นทุนคือ การปฏิบัติงานหรือสิ่งที่เขาอุทิศให้กับองค์การ และเขาต้องการผลลัพธ์จากการลงทุน ได้แก่ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับตอบแทนจากการทำงานให้กับองค์การ ถ้าสิ่งที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไป พนักงานในองค์การจะมีความพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนนั้น ประการที่สอง เป็นเรื่องของการทำงานที่พนักงานจะตัดสินใจว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนนั้นน่าพอใจหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับต้นทุนของตนเองกับต้นทุนของคนอื่น ๆ ที่เขารู้จัก และเปรียบเทียบผลตอบแทนที่เขาได้รับกับผลตอบแทนที่คนอื่น ๆ ได้รับ ถ้าเขาต้องลงทุนมากกว่าในขณะที่ได้รับผลตอบแทนเท่ากับคนอื่นหรือลงทุนเท่ากันแต่ได้ผลลัพธ์น้อยกว่าคนอื่น เขาก็จะประเมินว่าการแลกเปลี่ยนนั้นไม่ยุติธรรม ดังนั้น นอกจากความคุ้มค่าของผลตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่พนักงานลงทุนไปแล้ว การประเมินว่ายุติธรรมหรือไม่ยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship) ของพนักงานอีกด้วย ดังนั้นการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงานย่อมส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมที่พวกเขาได้รับจากองค์การ และจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สามารถอธิบายผลของพฤติกรรมของพนักงานในองค์การได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอธิบายได้ว่าพนักงานจะมีพฤติกรรมอย่างไรหากเขาได้รับการปฏิบัติในงานอย่างไม่ยุติธรรม (Greenberg. 1990; citing Moorman. 1991: 845)

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้หลากหลาย ดังนี้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งเป็นสถานที่ที่คนมาทำการแลกเปลี่ยนกันทั้งในด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม และมีความเกี่ยวข้องถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงานที่เปรียบเสมือนระบบหนึ่งของสังคม (Beugre. 1996: 13) นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุมดูแลการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานควรจะได้รับและรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่น ๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย (Folger; & Cropanzano. 1998; Greenberg. 1990: 400) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การยังเกี่ยวข้องกับวิธีการหรือแนวทางที่พนักงานใช้ตัดสินใจว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยความยุติธรรม ซึ่งการตัดสินใจจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่น ๆ (Moorman. 1991: 845)

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้ว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์การว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรมทั้งด้านความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ความยุติธรรม ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความยุติธรรมด้านระบบงานหรือการบริหารภายในองค์การ

แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

หลักสำคัญของการรับรู้ความยุติธรรม (Perceived Justice) เชพเพิร์ด, ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki; & Minton. 1992: 10-12) กล่าวว่า ความยุติธรรมประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

1. หลักของความสมดุล (Balance) กล่าวคือ บุคลากรจะเปรียบเทียบการกระทำของตนเองกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับบุคคลจะรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม แต่หากลงทุนไปมากและได้ผลตอบแทนมาเช่นเดียวกันบุคคลจะรู้สึกว่าตนได้รับความยุติธรรม ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมในองค์การไม่ได้เกิดจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนเองกับบุคคลอื่นเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกภายในของบุคคลด้วย

2. หลักของความถูกต้อง (Correctness) ได้แก่ ความถูกต้องในการตัดสินใจ วิธีปฏิบัติหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งหมายถึงการตัดสินใจที่ถูกต้องอย่างมีคุณภาพ (quality) หลักของความถูกต้องนั้นประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural Thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with the morals and values of the times)

ส่วนแนวคิดในการจำแนกประเภทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1987: 9-22) ได้จำแนกทฤษฎีความยุติธรรมในองค์การ ออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

1. มิติเชิงรับและเชิงรุก (Reactive – Proactive Dimension)

1.1 มิติเชิงรับ (Reactive Theory of Justice) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลพยายามที่จะหลบหนี หรือหลีกเลี่ยงสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

1.2 มิติเชิงรุก (Proactive Theory of Justice) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลกระทำ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมและพยายามตรวจสอบความยุติธรรมในองค์การ

2. มิติด้านกระบวนการและเนื้อหา (Process – Content Dimension)

2.1 มิติด้านกระบวนการ (Process Dimension) ได้รับแรงบันดาลใจจากงานวิจัยด้านกฎหมาย ได้แก่ แนวทางที่คณะลูกขุนใช้ในการตัดสินคดี กับผลที่เกิดจากการตัดสินคดี ดังนั้น เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจในองค์การ และการนำเอาผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ

2.2 มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมที่เป็นผลจากการกระจาย มิตินี้จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยต่าง ๆ ในองค์การไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่ม

นอกจากนี้ เชพเพิร์ด, ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki; & Minton. 1992: 12-14) ยังได้แบ่งระดับของความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Outcome Justice) เป็นความสมดุลและความถูกต้องในการกระจาย เช่น การจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์เป็นประเด็นที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุดในเรื่องความยุติธรรมในองค์การ

2. ความยุติธรรมในด้านการกระจาย (Procedural Justice) เป็นความยุติธรรมด้านการกระจายในการตัดสินใจ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการกระจายแล้ว ยังประเมินกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจการกระจายว่ามีความยุติธรรม หรือไม่ยุติธรรม

3. ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice) เป็นการประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ในการกระจายว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ

ประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ในการแบ่งประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านแบ่งประเภทของการรับรู้ความยุติธรรม โดยเชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki; & Minton. 1992: 12-14) ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เช่น การจ่ายค่าจ้าง
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น ในการจ่ายค่าตอบแทนนอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนแล้วยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจว่ามีความยุติธรรมหรือไม่
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูลกระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก โดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์การ และไม่ได้เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

นอกจากนี้ โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger; & Cropanzano. 1998: 26-49) ได้แบ่งประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรม (Perceived Fairness) ต่อผลลัพธ์ (Outcome) หรือการจัดสรร (Allocation) ที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการตัดสินใจ หรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่าง ๆ ในองค์การ
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม แบ่งเป็น

3.1 ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

3.2 ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์การ หรือบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์การอาจหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ก่อน ค.ศ. 1975 การศึกษาในเรื่องความยุติธรรมส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distribution Justice) โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่จะได้รับแนวคิดมาจากงานของ อัดัมส์ (Adams. 1965: 276-299) ซึ่งใช้กรอบทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในการประเมินความยุติธรรม ตามแนวคิดของอัดัมส์เห็นว่าสิ่งที่บุคคลคำนึงถึงนั้นไม่ใช่แค่ผลตอบแทนที่สูงสุดเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงว่าผลลัพธ์นั้นยุติธรรมหรือไม่ อัดัมส์เสนอว่าวิธีทางหนึ่งที่จะตัดสินว่าผลตอบแทนนั้นยุติธรรมหรือไม่ คือ การคำนวณอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น ระดับการศึกษา, สถิติปัญญาความสามารถ และประสบการณ์ กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับเปรียบเทียบกับคนอื่น งานวิจัยส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนโดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การในหลายประการ ซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทน (Mowday. 1991: 91-114) ความท้าทายของงาน (Oldham; et al., 1982: 84-111) ความมั่นคงในงาน (Oldham; et al. 1986: 28-47) การเลิกจ้าง (Brockner, Greenberg; & Carter. 1986: 373-384) นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนกับทัศนคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน, ความยึดมั่นในองค์การ และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไป (Charash; & Spector. 2001: 278-321)

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ว่ามีความสมดุลและถูกต้องกับสิ่งที่ตนลงทุน เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ไปหรือไม่ รวมถึงเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ภายหลังจากที่ทฤษฎีดุลยภาพ และแบบจำลองของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ไม่สามารถที่จะอธิบาย และทำนายปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความไม่ยุติธรรมได้อย่างสมบูรณ์ (Cropanzano; & Randall. 1993: 3-20) และการค้นพบว่าการกระจายผลตอบแทนไม่สำคัญเท่ากับกระบวนการ หรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน ในช่วงต้นทศวรรษ 1970 นักวิจัยเริ่มพิจารณาว่าการประเมินการตัดสินใจในการแบ่งสรรรางวัลนั้น ไม่เพียงแต่พิจารณาว่ารางวัลคืออะไร แต่ยังต้องพิจารณาว่ารางวัลนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรอีกด้วย ซึ่งก็คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ซึ่งหมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในกระบวนการกำหนดปริมาณและการแบ่งสรรรางวัลแก่พนักงาน เพิ่มจากการศึกษาในเรื่องของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distribution Justiced)

ในช่วงแรกของการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จะมุ่งเน้นไปที่โครงสร้าง หรือองค์ประกอบของกระบวนการ เช่น โอกาสในการเข้ามีส่วนร่วม, การออกเสียงในการแสดงความคิดเห็น และงานวิจัยต่อ ๆ มาได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความยุติธรรมด้านกระบวนการในหลาย ๆ ด้าน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Greenberg. 1986: 340-342), การตรวจสอบการใช้จ่าย (Konovsky; & Cropanzano. 1991: 698-707), การคัดเลือกบุคลากร (Gililand. 1994: 691-701), กระบวนการทางวินัย (Trevino. 1992: 647-676), การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Bies; & Shapiro. 1988: 676-685) และการเลิกจ้าง เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki; & Minton. 1992: 31) กล่าวว่า โดยทั่วไปบุคคลจะมีความเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรม จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้นหากสามารถซื้อองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการที่ยุติธรรมได้ ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรมมากขึ้น และในการตัดสินใจด้านความยุติธรรมด้านกระบวนการ เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน ได้ใช้หลักความสมดุล (Balance) หลักความถูกต้อง (Correctness) และเป้าหมายทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) เป้าหมายด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of community) และเป้าหมายด้านความมีเกียรติ ศักดิ์ศรี และความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) เป็นเกณฑ์ที่ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อวิธีการ หรือกระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การว่ามีความยุติธรรม กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เจ้าหน้าที่เทศกิจมีโอกาที่จะแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม และมีเหตุผลที่สามารถอธิบายในสิ่งที่เขาทำได้ และเสนอว่าบุคคลจะให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะปฏิบัติหรือมีปฏิริยาต่าง ๆ ต่อหัวหน้างาน และให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะมีปฏิริยาต่อองค์การ (Bies; & Moag; quoted in Skarlicki; & Latham. 1996: 161-169) นอกจากนี้ไบส์ และมอค (Bies; & Moag. 1968; quoted in Ambrose. 2002: 947-965) ได้พิจารณาความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จากมุมมองทางด้านสังคม (Social side of justice) โดยอธิบายว่าหมายถึง คุณภาพของการปฏิบัติต่อกันและกันระหว่างบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการให้รางวัลในองค์การแก่พนักงาน รวมถึงการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ และเทปเปอร์ และ ไอร์เซ็นบาค (Tepper and Eisenbach. 1998: 144-160) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน โดยแนวคิดในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลชัดเจน และเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้บังคับบัญชาได้ ไบส์ และเซฟพิโร (Bies; & Shapiro. 1987; quoted in Kickul; & Zaper. 2002: 57) ได้พิจารณาแนวทางในการตัดสินใจ โดยใช้มิติทางการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า บุคคลที่ได้รับการปฏิเสธการรับเข้าทำงานมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินใจยุติธรรม เมื่อได้รับคำอธิบายที่มีเหตุผลมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอธิบาย นอกจากนี้กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1993: 81-103) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) เน้นที่ความถูกต้องและคุณภาพของสิ่งที่จะอธิบายแก่พนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ในองค์การว่าทำไมจึงใช้วิธีการนี้ หรือแบ่งปันผลตอบแทนออกมาเช่นนี้ โดยที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายต้องมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

3.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง ความคิดเห็นที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้การยอมรับ (Bies; & Shapiro. 1987; quoted in Kickul; & Zaper. 2002: 57) นอกจากนี้ (Greenberg. 1993: 81-103) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) สะท้อนถึงระดับที่พนักงานจะได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความสุภาพ (Politeness) ด้วยความเคารพ (Dignity) นับถือ (Respec) รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์การ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้านคือ

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง ความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีเหตุผลชัดเจน และเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจต่าง ๆ ได้ โดยที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และสามารถอธิบายในสิ่งที่เขามีความกังวลใจได้

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง ความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่เทศกิจมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีเขา และปฏิบัติต่อเขาด้วยการให้เกียรติ ให้การยอมรับ รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์การ เช่น เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

แนวทางการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

การวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ แชนพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki; & Minton. 1992) โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger; & Cropanzano. 1998) และแบบวัดที่สร้างขึ้นโดย ครอปานซาโน (Cropanzano. 2002) ลี (Lee. 2000) และภัทรนถน พันธ์สีดา (2543) มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งเป็น 6 ระดับ ให้เลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบ แต่ละประโยคจะมีมาตร 6 หน่วย ประกอบด้วย “เห็นด้วยที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยที่สุด” ถ้าคะแนนของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้ง 3 ด้านเป็นไปในเชิงบวก ได้คะแนนรวมสูง หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไปในทางที่ดี มีความยุติธรรม ในทางกลับกันถ้าคะแนนรวมที่ได้ต่ำ หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไปในทางไม่ดี คือไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานโดยทั่วไป ความพึงพอใจในการทำงาน ความยืดหยุ่นพันธันต่อองค์กร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความตั้งใจลาออก รวมไปถึงความยึดมั่นต่อองค์กร เช่น งานวิจัยของมัวร์แมน (Moorman. 1991: 845-855) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง ทางภาคตะวันตกตอนกลางของประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 255 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งจำแนกเป็น 2 มิติ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการทั่วไป และการรับรู้ความยุติธรรมด้านวิธีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่ามิติด้านวิธีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าการ

รับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาร์ยี่ และเชย์ (Aryee; & Chay. 2001: 154-160) ได้ศึกษาความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และแนวโน้มการลาออกในบริบทของสหภาพ : บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากสหภาพและวิธีการทำงานของสหภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสหภาพของส่วนงานสาธารณะขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 187 คน ในประเทศสิงคโปร์ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสหภาพและการรับรู้วิธีการทำงานของสหภาพจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งในแง่ของการช่วยเหลือองค์การโดยตรง และในแง่ของการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เฮนดริก และคณะ (Hendrix; et al. 1998: 611-632) ได้ศึกษาผลของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ที่มีต่อปัจจัยในการทำนายการลาออก โดยพัฒนาและทดสอบแบบจำลองที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมกับชุดของตัวแปรที่นำไปสู่การลาออก พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทั้งภายในและภายนอก ความยึดมั่นต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก นอกจากนี้ ชาราส และสเปคเตอร์ (Charash; & Spector. 2001: 278-321) ทำการศึกษาในเรื่องของการรับรู้ความยุติธรรม โดยผลการวิจัยสนับสนุนการทำนายการแลกเปลี่ยนทางสังคม ในเรื่องของความยุติธรรมด้านกระบวนการ กับผลการปฏิบัติงาน แต่ไม่สามารถทำนายความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กับผลการปฏิบัติงานได้ และผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์การ และชอร์, ไวลด์ และคอลควิท (Shaw, Wild; & Colquitt. 2003: 444-458) ได้รวบรวมและทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องผลกระทบของการให้คำอธิบาย โดยใช้ทฤษฎีความยุติธรรมของโฟลเกอร์ และครอปานซาน (Folger and Cropanzano) ในการทำนายเกี่ยวกับผลกระทบของการให้คำอธิบาย และความเพียงพอของคำอธิบายที่มีต่อการตัดสินใจยุติธรรมและความร่วมมือ การตอบโต้ และการถอยหนี จำนวน 54 เรื่อง พบว่า ผลกระทบของการให้คำอธิบายมีผลต่อทั้งตัวแปรความยุติธรรม (ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านผลตอบแทน) และตัวแปรการตอบสนอง (ความร่วมมือ การตอบโต้ และการถอยหนี) อย่างมาก นอกจากนี้ยังพบว่า การให้คำอธิบายจะมีประโยชน์มากขึ้นเมื่อถูกนำไปใช้ในรูปแบบของการแก้ตัวมากกว่าการแสดงความบริสุทธิ์ใจ และเมื่อถูกใช้อธิบายหลังจากที่เกิดผลลัพธ์ที่ไม่น่าพอใจ นอกจากนี้การให้คำอธิบายจะมีความสัมพันธ์ทางบวกในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการเป็นเครื่องมือ ความสัมพันธ์ และเรื่องของคุณธรรมศีลธรรม

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน พบผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เมื่อศึกษาร่วมกับตัวแปรลักษณะทางจิต อื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาได้ดีมากขึ้น ดังนั้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงคาดว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยผ่านความพึงพอใจในงาน

3.2.4 ปัจจัยด้านการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่การเจริญเติบโตของระบบศักดินาในยุโรปตะวันตกและญี่ปุ่น คำว่า “ผู้อุปถัมภ์”(patron) มาจากภาษาสเปน หมายถึง บุคคลผู้มีอำนาจและอิทธิพล คำนี้อาจใช้เรียกนายจ้างหรือผู้สนับสนุนในการจัดพิธีกรรมต่างๆ และแม้กระทั่งนักบุญองค์อุปถัมภ์ โดยที่บุคคลเหล่านี้เข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้ที่มีความจำเป็นหรือเป็น “ผู้รับอุปถัมภ์” (client) ที่ต้องการความช่วยเหลือหรือการปกป้อง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้อุปถัมภ์และผู้รับอุปถัมภ์ที่มีรูปแบบพื้นฐานมาจากการรวมตัวอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลที่อยู่ในฐานะที่จะให้ความมั่นคงหรือการขึ้นแก่ผู้ตามจำนวนหนึ่งที่จะให้การตอบแทนจากผลประโยชน์ที่ได้รับในรูปแบบของความจงรักภักดีและการช่วยเหลือส่วนตัวตามความต้องการของผู้อุปถัมภ์ (Scott. 1977)

ความหมายของความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์

การให้ความหมายของความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์นี้นักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในรูปแบบนี้ไว้ ดังเช่น ฮอลล์ (สุพรรณิ ไชยอำพร. 2545: 195-196; อ้างอิงจาก Schmidt. 1977: 510-512) ได้กล่าวไว้ว่าความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง “ผู้อุปถัมภ์” และ “ผู้รับอุปถัมภ์” ซึ่ง “ผู้อุปถัมภ์” เป็นผู้มีอำนาจ และทรงอิทธิพลเหนือกว่า อาจจะเป็นนายจ้าง เจ้าภาพจัดงานพิธีกรรมต่างๆ เช่น เจ้าภาพจัดงานแต่งงาน เทพเจ้าผู้คุ้มครองภัย เช่น ศาลพระภูมิหรือเจ้าที่เจ้าทาง เป็นต้น ส่วน “ผู้รับอุปถัมภ์” เป็นผู้ที่มีความจำเป็นหรือด้อยกว่า ซึ่งได้รับความช่วยเหลือและการปกป้องโดยผู้รับอุปถัมภ์มักจะตอบแทนผู้อุปถัมภ์ด้วยความจงรักภักดีหรือความเป็นพันธมิตรทางการเมือง ตลอดจนการให้บริการอื่นๆ ตามความต้องการของผู้อุปถัมภ์ ส่วนสก็อต (สุพรรณิ ไชยอำพร. 2545: 196-197; อ้างอิงจาก Scott. 1988: 124-125) ได้นิยามความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ไว้ในทำนองเดียวกับความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนระหว่างบทบาท

ต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นเป็นกรณีพิเศษระหว่างบุคคลสองคนที่มีความผูกพันกันโดยใช้มิตรภาพที่มีอยู่เป็นเครื่องมือ (instrumental friendship) ซึ่งในการนี้บุคคลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูงกว่าใช้อำนาจ อิทธิพล และทรัพยากรที่ตนมีอยู่ให้ความช่วยเหลือปกป้องคุ้มครองกัน หรือให้ประโยชน์บางประการหรือให้ทั้งสองอย่างแก่อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่า (ผู้รับการอุปถัมภ์) โดยที่ฝ่ายนี้จะเป็นผู้ที่เสนอให้การสนับสนุน (ผู้อุปถัมภ์) และการช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ไป ซึ่งการให้บริการส่วนตัวด้วย และตามความหมายของความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ตามที่ สก็อตได้เสนอไว้ สามารถแยกลักษณะที่สำคัญออกได้อย่างน้อย 3 ประการด้วยกัน คือ

1. เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน (Dyadic relation) ที่ใช้มิตรภาพเป็นเครื่องมือให้เกิดมีการอุปถัมภ์ค้ำจุนกันขึ้น
2. ความสัมพันธ์มีลักษณะต่างตอบแทน (Reciprocal) คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ดังกล่าว
3. เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน คือ ผู้อุปถัมภ์มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจที่สูงกว่า

สำหรับนักวิชาการชาวไทยที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ และถือเป็นนักวิชาการรุ่นบุกเบิกผู้หนึ่งที่น่าจะวิเคราะห์ระบบอุปถัมภ์มาใช้และกระตุ้นให้มีการค้นคว้ากันอย่างมากขึ้น คือ อคิน รพีพัฒน์ (2523: 164-187) ได้อธิบายความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีทรัพยากรต่างกัน ซึ่งทรัพยากรนี้หมายถึง ทรัพย์สิน อำนาจทางการเมือง และสิทธิพิเศษทางสังคม โดยทั่วไปฝ่ายที่มีทรัพยากรมากกว่าคือ “ผู้อุปถัมภ์” จะให้ความช่วยเหลือซึ่งอาจจะเป็นการคุ้มครองทางการเมืองหรือสังคม (Protection) ความก้าวหน้าทางการเมือง ได้แก่ ตำแหน่ง หน้าที่ หรือเศรษฐกิจ รวมถึงอภิสิทธิ์บางประการอันจะอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ที่มีทรัพยากรน้อยกว่า หรือ “ผู้รับอุปถัมภ์” โดยผู้รับอุปถัมภ์จะต้องตอบแทนในรูปสิ่งของ บริการ ความจงรักภักดี ส่วนใหญ่ “ผู้อุปถัมภ์” จะเลือกที่จะให้การอุปถัมภ์แก่ใคร และเป็นผู้กำหนดว่าผู้รับอุปถัมภ์ควรจะทำอะไรเป็นบริการแก่ตนจะมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับอุปสงค์และอุปทานของสิ่งที่ผู้รับอุปถัมภ์ประสงค์และสิ่งที่ผู้อุปถัมภ์ต้องการจากผู้รับอุปถัมภ์ นอกจากนี้ อคิน รพีพัฒน์ยังได้แสดงให้เห็นว่าลักษณะของกลุ่มที่มีความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์จะมีลักษณะ 7 ประการ ได้แก่

1. ระบบอุปถัมภ์เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของคนต่างฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
2. ผู้ที่ร่วมในกลุ่มอุปถัมภ์ต่างมุ่งหาประโยชน์จากหัวหน้ากลุ่ม
3. ความยั่งยืนของกลุ่มขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่เป็นหัวหน้า
4. การแลกเปลี่ยนความคิดอย่างอิสระเป็นไปได้ยาก

5. สมาชิกของกลุ่มมักมีความอิจฉาริษยาเพื่อมุ่งหวังให้หัวหน้ากลุ่มให้ประโยชน์กับตนเองมากกว่าผู้อื่น

6. สมาชิกของกลุ่มไม่สามารถควบคุมการทำงานของหัวหน้ากลุ่มได้เลย

7. กลุ่มอุปถัมภ์เกิดขึ้นและส่งเสริมการยึดถือตัวบุคคลเป็นหลัก

นอกจากนี้สุพรรณิ ไชยอำพร (2545: 201-202) ได้สรุป ความหมายของความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์จากการให้ความหมายของนักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่เน้นความหมายในวงแคบ และกลุ่มที่เน้นการให้ความหมายในวงกว้าง

1. กลุ่มที่เน้นความหมายในวงแคบ หมายถึง ระบบการช่วยเหลือพวกพ้องในเรื่องการแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง ความก้าวหน้าในงาน การคุ้มครองทางการเมืองและสังคม ตลอดจนการสนับสนุนด้านเศรษฐกิจโดยเฉพาะการให้อภิสิทธิ์บางประการ ไม่ว่าจะเป็นในวงการเมือง วงการบริหารงานของพรรคการเมืองหรือหน่วยงานราชการ อันเป็นความหมายที่บุคคลเข้าใจ และเป็นความหมายในเชิงลบอันไม่พึงปรารถนา

2. กลุ่มที่เน้นการให้ความหมายในวงกว้าง ครอบคลุมถึงพฤติกรรมการอุปถัมภ์ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยกลุ่มนี้จะไม่เน้นเฉพาะความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ในวงราชการหรือวงการเมืองเท่านั้น แต่ถือว่าความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์เป็นความสัมพันธ์ทางสังคมประเภทหนึ่ง ดังนั้นพฤติกรรมอุปถัมภ์จึงสามารถพบได้ทั่วไปในชีวิตประจำวันและในกลุ่มต่างๆ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีอำนาจหรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองแตกต่างกัน

จากความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้อุปถัมภ์และผู้รับอุปถัมภ์ที่มีทรัพยากรทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองแตกต่างกัน โดยผู้อุปถัมภ์จะมีทรัพยากรเหนือกว่าและพยายามใช้ทรัพยากรเหล่านั้นมาให้ความช่วยเหลือ ปกป้อง คุ้มครอง แก่ผู้รับอุปถัมภ์ผู้ซึ่งมีทรัพยากรต่ำกว่าเพื่อต้องการความจงรักภักดี การให้บริการ หรือการตอบแทนอื่นๆ ตามที่ตนเองต้องการจากผู้รับอุปถัมภ์ ส่วนผู้รับอุปถัมภ์ที่มีทรัพยากรต่ำกว่าจึงต้องการความช่วยเหลือ ปกป้อง คุ้มครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองจากผู้อุปถัมภ์ โดยจะให้ความจงรักภักดี ให้บริการ หรือตอบแทนด้วยวิธีการอื่นๆ ตามที่ผู้อุปถัมภ์ต้องการหรือร้องขอ

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ของ อคิน ระพีพัฒน์ (อัมรา พงศาพิชญ์; และ ปรีชา คุวินทร์พันธุ์, 2543: 1-17; อ้างอิงจาก อคิน ระพีพัฒน์, 2525) ได้เสนอไว้ว่า ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์เป็นผลมาจากความเชื่อของคนไทยในเรื่องบุญกรรมและเรื่องการตายแล้วเกิดใหม่ เช่น ความเชื่อที่ว่าผู้ที่เกิดมาท่ามกลางเงินทองทรัพย์สิน อำนาจ วาสนา เป็นเพราะกรรมที่ทำไว้แต่ปางก่อน

คนเราเกิดมาไม่เท่าเทียมกันด้วยเหตุที่บุญบารมีที่ได้สะสมไว้แต่ปางก่อนแตกต่างกัน ทำให้คนไทยยอมรับความแตกต่างในฐานะตำแหน่งที่ลดหลั่นเป็นขั้นๆ ว่าเป็นสิ่งที่ป็นธรรมชาติและธรรมดา และยึดถือความแตกต่างเป็นหลักสูงต่ำของฐานะในการจัดตำแหน่งในการจัดระเบียบทางสังคม เมื่อมีการยึดถือตำแหน่งในระดับสูงและต่ำของฐานะตำแหน่งเป็นหลัก เราจึงพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันในฐานะตำแหน่งเป็นแบบที่มีความสำคัญยิ่งในการจัดระเบียบทางสังคม ในด้านพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่สำคัญและเห็นได้ง่ายคือ ความสัมพันธ์แบบผู้ใหญ่-ผู้น้อยหรือความสัมพันธ์แบบลูกพี่-ลูกน้อง ความสัมพันธ์แบบดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความไม่เสมอภาคในการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ การเมือง หรือสังคมก็ตาม ซึ่งความสัมพันธ์ในลักษณะนี้เองที่เรียกว่า “ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์”

ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์เป็นความสัมพันธ์ในแนวดิ่งที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีทรัพยากรต่างกัน ซึ่งได้แก่ ทรัพย์สิน อำนาจทางการเมือง และสิทธิพิเศษทางสังคม ทั้งนี้ผู้อุปถัมภ์อยู่ในฐานะที่เป็นเจ้าของทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด และเป็นที่ต้องการของผู้รับอุปถัมภ์ ผู้รับอุปถัมภ์มักจะทราบว่าการเข้าเป็นผู้รับอุปถัมภ์หรือลูกน้องของใครตนต้องการอะไร เช่น การคุ้มครองทางการเมืองหรือทางสังคม หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ การที่ผู้รับอุปถัมภ์ทราบก็โดยเหตุที่ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ตนต้องการและมักจะเป็นสิ่งที่น้อยคนมักจะสามารภให้แก่ตนได้ แต่ผู้รับอุปถัมภ์ไม่สามารถคาดการณ์ได้แน่ชัดว่าผู้อุปถัมภ์จะให้ตนหรือไม่เพียงใด นอกจากนั้นแล้วผู้รับอุปถัมภ์จะทราบแน่ชัดว่าผู้อุปถัมภ์จะต้องการให้ตนทำอะไรบ้าง เพื่อที่ตนจะได้ในสิ่งที่ตนประสงค์ เช่น ข้าราชการชั้นผู้น้อยที่สร้างความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นพิเศษ อาจจะต้องทำอะไรที่มากกว่าหน้าการงาน เช่น อาจจะเข้าไปรับใช้งานในบ้านของเจ้านายและอื่นๆ อีกเป็นต้น หรือลูกไร่ลูกนา กับเจ้าของที่ดินแบบอุปถัมภ์อาจจะต้องสนับสนุนผู้อุปถัมภ์ที่เป็นเจ้าของที่ดินในทางการเมือง เช่น ลงคะแนนเสียง ช่วยในการหาเสียง หรืออาจจะถึงขนาดต้องกำจัสดูของของผู้อุปถัมภ์ก็ได้ จะเห็นได้ว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้อุปถัมภ์และผู้รับอุปถัมภ์นั้นผู้อุปถัมภ์มีส่วนได้เปรียบอยู่ในเนื้อหาของความสัมพันธ์ คือมีฐานอำนาจในการต่อรองสูงกว่า ทั้งนี้เพราะผู้อุปถัมภ์จะเป็นหนึ่งในไม่กี่คนที่มีทรัพยากรมากเพียงพอที่จะจ่ายให้ลูกน้องหรือผู้รับอุปถัมภ์จนพอใจได้ ดังนั้นผู้อุปถัมภ์จึงเป็นผู้เลือกที่จะให้การอุปถัมภ์แก่ใครและเป็นผู้กำหนดว่าผู้รับอุปถัมภ์ควรให้บริการอะไรแก่ตน

การที่ผู้รับอุปถัมภ์จะได้เปรียบมาน้อยเพียงใด หรือผู้รับการอุปถัมภ์จะถูกเอาเปรียบมาน้อยเพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับอุปสงค์และอุปทานของสิ่งของที่ผู้รับอุปถัมภ์ประสงค์อีกประการหนึ่ง และอุปสงค์อุปทานของสิ่งๆ ที่ผู้รับอุปถัมภ์ต้องการรับจากผู้อุปถัมภ์ประการหนึ่ง เช่น ถ้าหากมีแหล่งเงินกู้มากมายและมีเงินกู้เพียงพอ ในความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ระหว่างเจ้าของเงินกู้กับลูกหนี้ผู้รับอุปถัมภ์

จะได้รับการปฏิบัติอย่างดีจากผู้อุปถัมภ์เพื่อที่จะได้ดึงดูดผู้รับอุปถัมภ์ไว้ หรือกรณีการเลือกตั้งผู้รับอุปถัมภ์อาจจะได้รับการปฏิบัติอย่างดี เพราะคะแนนเสียงของเขามีความสำคัญต่อผู้อุปถัมภ์ เป็นต้น โดยทั่วไปจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ในท้องถิ่นไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระยะหลังๆ ได้ ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ตามความหมายในอุดมคติคือการที่ผู้รับอุปถัมภ์คอยปกป้องค้ำจุนผู้รับอุปถัมภ์ ผู้รับอุปถัมภ์ก็จะคอยทำงานรับใช้และให้บริการแก่ผู้อุปถัมภ์เป็นการแสดงความกตัญญู คำสามัญในการเรียกผู้อุปถัมภ์ (patron) และผู้รับอุปถัมภ์ (client) ก็เป็นคำในครอบครัวคือ “ลูกพี่” และ “ลูกน้อง” ดังนั้นบทบาทในอุดมคติของผู้อุปถัมภ์ (patron) และผู้รับอุปถัมภ์ (client) คือ บทบาทของบิดากับบุตรหรือบทบาทของพี่กับน้องนั่นเอง (อัมรา พงศาพิชญ์; และปรีชา คุวินทร์พันธุ์. 2543: 1-17; อ้างอิงจาก อคิน รพีพัฒน์. 2525)

การวัดความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์

การศึกษาความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ในประเทศไทยนั้นจะมีวิธีการที่แตกต่างกัน 2 ประเภท คือ

1. การวัดความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ในการวิจัยเชิงปริมาณ

การวัดความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ในการวิจัยเชิงปริมาณนั้นธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ และเทียนชัย วงศ์ชัยสุวรรณ(2540) ได้ทำการวัดตัวแปร “ทัศนคติต่อระบบอุปถัมภ์” เพื่อใช้ในการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนชั้นกลาง จำนวน 1,191 คน มีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต แต่ละข้อมีมาตรวัด 5 ระดับ จากเห็นด้วยอย่างยิ่งถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในเรื่องความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเรื่องความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ในการศึกษาของเดชะ สิทธิสุทธิ (2541) ณัฐวุฒิ จินากุล (2540) นกมล สุคนธวิท (2539) และสนม อุไรรักษ์ (2531) จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเดียวกันคือ การสังเกตและการสัมภาษณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการวัดตัวแปรความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ จากตัวแปรสังเกต 1 ตัวแปร คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ โดยจะทำการสร้างเครื่องมือวัดขึ้นเองตามนิยามที่กำหนดไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์

ระบบอุปถัมภ์เป็นรูปแบบจำลอง (model) แบบหนึ่งซึ่งได้รับการเสนอขึ้นมาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายสังคมไทย ซึ่งได้รับการขนานนามว่าเป็นสังคมโครงสร้างหลวม ซึ่งหมายความว่า เป็นสังคมที่ขาดกฎระเบียบควบคุมความประพฤติที่เข้มแข็ง ที่ฝ่าฝืนไม่ได้ เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่ยืดหยุ่น ผ่อนปรน (อคิน รพีพัฒน์. 2546: 1-5) ในความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองคนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยฝ่ายที่มีตำแหน่ง อำนาจ หรือทรัพยากรมากกว่าเป็นผู้อุปการะ

อีกฝ่ายหนึ่งที่มาพึ่งพิงขอความคุ้มครอง หรือการอุปถัมภ์ค้ำชูด้วยประการต่าง ๆ กัน เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างคนสองคนเป็นการส่วนตัวและขาดความแน่นอนว่าจะอะไร หรือปริมาณเท่าใดในสิ่งที่เอามาแลกเปลี่ยนกัน เหตุที่ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์แพร่หลายอย่างมากในสังคมไทยมีสองประการที่สำคัญ คือ ประการแรกคำเรียกญาติของไทยเน้นที่ความแตกต่างระหว่างอายุว่าใครเป็นผู้ใหญ่ ใครเป็นผู้ nhỏ เน้นที่วัยวุฒิและเมื่อนำไปใช้เรียกคนที่ไม่ใช่ญาติก็แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าใครเป็นผู้ใหญ่ ใครเป็นผู้น้อย ซึ่งส่งผลต่อแบบแผนความประพฤติที่สำคัญ คือ แบบแผนความประพฤติระหว่างผู้ใหญ่กับผู้เล็ก

ประการที่สองเกิดจากคำหรือวลีในสังคมภาษาไทยที่สื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์นั้นมีมากมาย เช่น พี่ พี่งา ไม่มีที่พี่ บารมี บรืวาร กตัญญู น้ำพึ่งเรือเสือพึ่งป่า เป็นทัศนคติของคนไทยโดยทั่วไปว่าความก้าวหน้าเกิดมาได้เนื่องจากมีผู้อุปถัมภ์ค้ำชู การมีเจ้านายที่ดีทำให้ตนได้ก้าวหน้า การมีเส้นมีสาย มีความเชื่อกันว่าในที่ทำงานหลายแห่งถ้าไม่มีเส้นสายก็เข้าไปทำงานไม่ได้ ฯลฯ

ในปัจจุบันถึงแม้จะก้าวเข้าสู่สังคมสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย รวมถึงการพัฒนาประเทศในหลาย ๆ ด้านแล้วก็ตาม แต่ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ยังคงหยั่งรากลึกในสังคมไทยอยู่ โดยเฉพาะในระบบราชการของไทยที่ระบบราชการอำนวยประโยชน์ให้แก่ข้าราชการบางคนเคยชินกับคำว่า “เจ้านายและลูกน้อง” นายต้องให้ความคุ้มครองปกป้อง ในขณะที่ลูกน้องต้องให้ผลประโยชน์ต่อเจ้านายอาจอยู่ในรูปผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ของขวัญ ของกำนัล ทั้งในโอกาสสำคัญและไม่ใช่อีกสำคัญ นายก็ให้โอกาสในการก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่มีอำนาจมากขึ้น หรือให้โอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน นอกจากนี้ในส่วนท้องถิ่นก็มีความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านาย เจ้าพ่อ กับบริวารในท้องถิ่น เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านาย เจ้าพ่อ กับบริวารที่อุปถัมภ์กันในรูปการเป็นแขนขา คอยทำงานให้การผูกขาดผลประโยชน์ในท้องถิ่นสามารถดำเนินต่อไปโดยไร้คู่แข่ง (สิทธิกร ขวัญดี. 2542: 1-2) จากที่กล่าวมาข้างต้นความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ที่ยังคงมีและดำรงอยู่ในสังคมไทย โดยเฉพาะในวงราชการ อาจส่งผลทำให้พฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่สามารถดำเนินไปได้ตามครรลองที่ควรจะเป็น เนื่องจากความเคยชินในระบบความสัมพันธ์ดังกล่าว จากการศึกษาของ สมชาย ธีรพลกุล (2543) ศึกษาการบริหารจัดการที่ดีและความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์กับระบอบประชาธิปไตย : ศึกษากรณีทัศนคติของพนักงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่าทัศนคติต่อการบริหารจัดการที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อระบอบประชาธิปไตย และทัศนคติต่อการบริหารจัดการที่ดีและทัศนคติต่อระบอบประชาธิปไตยมีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติต่อความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์

จากการประมวลเอกสารข้างต้นผู้วิจัยคาดว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลผ่านความพึงพอใจ และเจตคติต่อการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

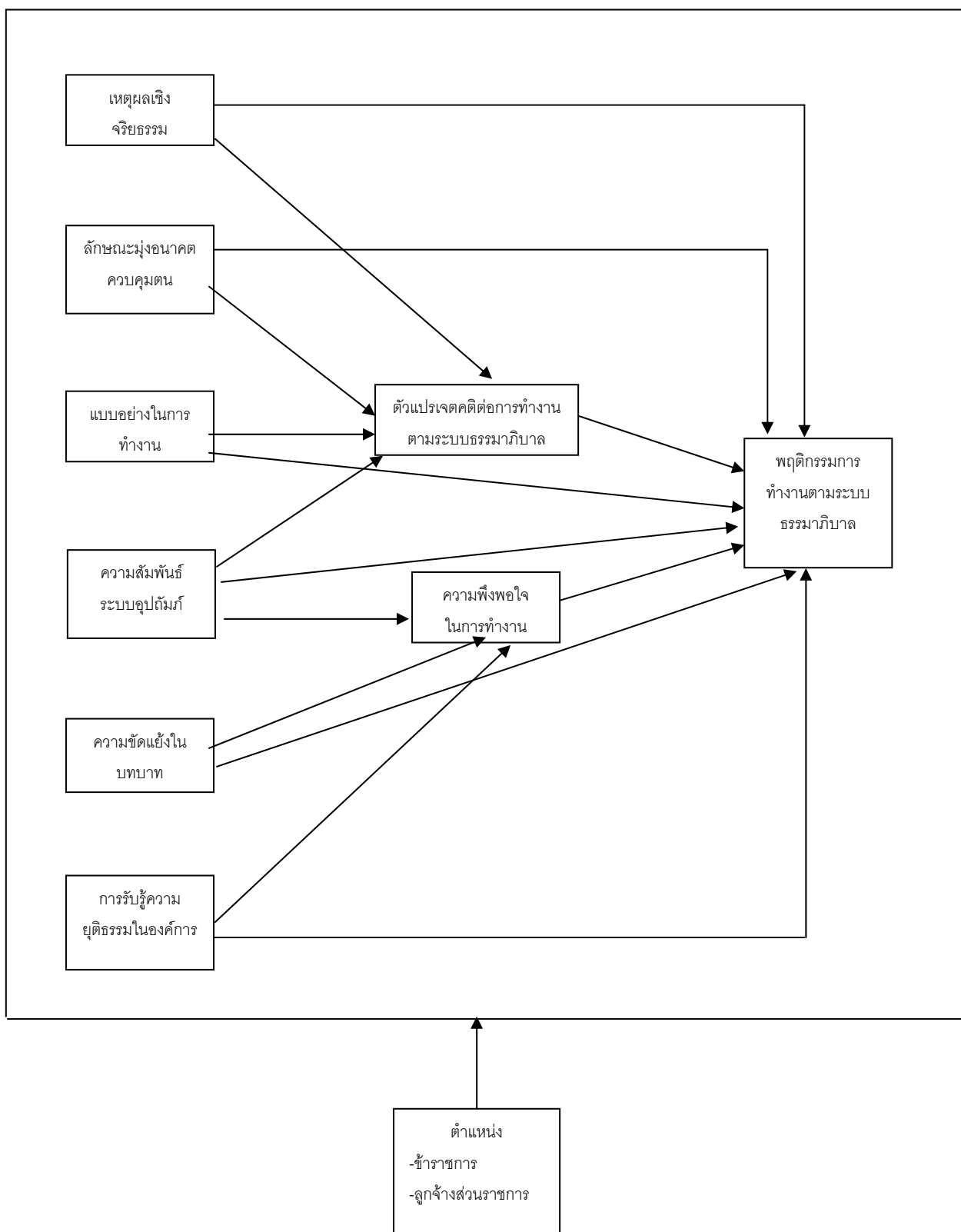
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) ของแบนดูรา (Bandura) มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษา แบนดูราอธิบายว่าการเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมในสังคม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน แบนดูรา (Bandura) กล่าวว่าคนเรามีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวเราอยู่เสมอ การเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน พฤติกรรมของคนเราส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling)

โดยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) ได้อธิบายสาเหตุการเกิดพฤติกรรมของบุคคลว่าเกิดจากสาเหตุหลัก 2 ประการ คือ 1.ตัวบุคคล (Person) และ 2.สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศกิจเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ พบว่า ตัวแปรที่สำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล **ที่มีสาเหตุจากตัวบุคคล** ได้แก่ *ตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม* จากการศึกษาของน็อน พินประดิษฐ์ และคณะ (2545) พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน และเหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจ นอกจากนี้จากการศึกษาของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) พบว่า *ตัวแปรเจตคติ* เป็นตัวแปรที่มีความใกล้ชิดกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมักพบว่าเจตคติเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่น่าปรารถนา และเจตคติเป็นตัวแปรเชิงเหตุที่สำคัญ และส่วนใหญ่เป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรก ๆ ของการกระทำและพฤติกรรมต่าง ๆ *และตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน* จากการศึกษาวิจัย พบว่า มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงาน โดยพบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล

ในส่วนสาเหตุที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ *ตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงาน* จากการศึกษาของ วิลาสลักษณ์ ชีววัลลี และคณะ (2547: 232) พบว่าการมีแบบอย่างในการทำงานของข้าราชการมีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ ซึ่งพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์เหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ยังพบว่า *ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาท* มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าความขัดแย้งในบทบาทมีความเกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมการทำงาน เช่น การศึกษาที่พบว่าความขัดแย้งในบทบาทก่อให้เกิดสภาวะที่ไม่ปกติภายในจิตใจ ความตึงเครียด ความกดดันทางจิตใจ อันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยรวม *ตัวแปรการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์* จากการศึกษาของ สมชาย ธิ์พลกุล (2543) พบว่าทัศนคติต่อการบริหารจัดการที่ดีและทัศนคติต่อระบอบประชาธิปไตยของพนักงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติต่อความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ และตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จากงานวิจัยของ อารีย์ และเชย์ (Aryee; & Chay. 2001: 154-160) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพและการรับรู้วิธีการทำงานของสภาพจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความยุติธรรมด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งในแง่ของการช่วยเหลือองค์การโดยตรงและในแง่ของการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

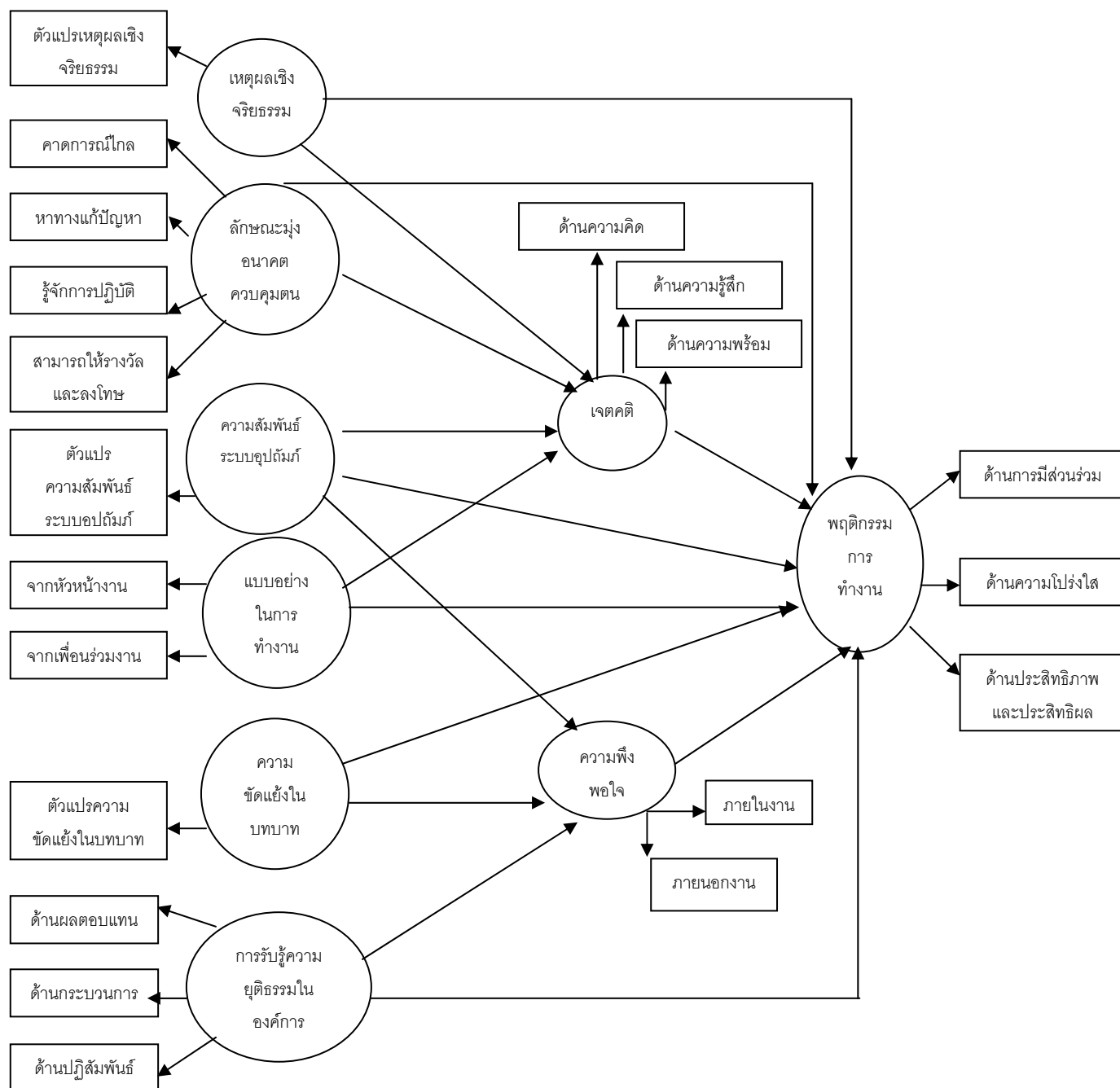
นอกจากนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศกิจ พบว่า ตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่เทศกิจดำรงอยู่นั้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ระหว่างเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นข้าราชการ และเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นลูกจ้างประจำ เนื่องจากความแตกต่างและเหลื่อมล้ำกันมากในเรื่องของรายได้ สิ่งตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้พฤติกรรมการทำงานมีความแตกต่างกัน (มรกต สนิททางกูร. 2546: 50) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้นอกจากที่ผู้วิจัยสนใจจะสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครแล้ว ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาการเปรียบเทียบแบบจำลองระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นข้าราชการกับเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นลูกจ้างประจำ เพื่อทำให้ทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล นำมาสู่แนวทางในการหาวิธีการที่จะส่งเสริมและพัฒนาตัวเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การต่อไปดังภาพประกอบ (2)



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

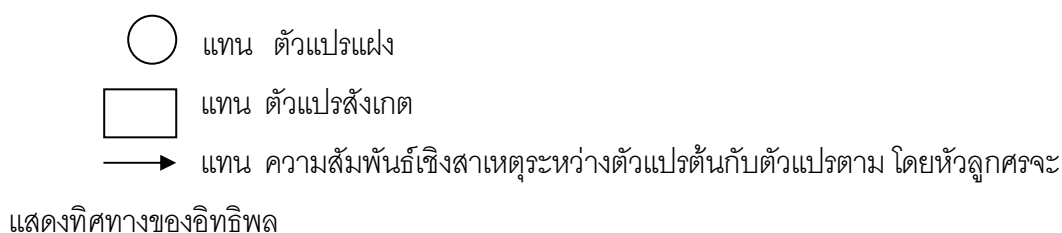
5. สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำตัวแปรต่างๆ มาสร้างเป็นแบบจำลองสมมติฐาน (Hypothesized model) ซึ่งเป็นแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัด กรุงเทพมหานคร ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองสมมติฐานการวิจัย

สัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้ในแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย



จากภาพประกอบ 3 เป็นการแสดงแบบจำลองสมมติฐานโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยสมมติฐานนี้เกิดขึ้นจากกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) และศึกษาตัวแปรสำคัญที่พบว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการทำงานของบุคคลจากทฤษฎีและแนวคิดที่สำคัญต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยว่า

1. แบบจำลองสมมติฐานที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจะมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมติฐานย่อยตามเส้นทางอิทธิพลของ ตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1.1 เหตุผลเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

1.2 ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

1.3 การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์มีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในการทำงาน

1.4 การมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

1.5 ความขัดแย้งในบทบาทอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

1.6 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

1.7 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

2. แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน

3. ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุ และพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทคนิคสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนตามลำดับ คือ 1) การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล 5) การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขต ประกอบด้วย ข้าราชการประจำ และพนักงานประจำ แบ่งออกเป็น 3 พื้นที่ คือ เขตพื้นที่ 1 เขตกรุงเทพมหานครชั้นใน เขตพื้นที่ 2 เขตกรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกและเหนือ และ เขตพื้นที่ 3 เขตฝั่งธนบุรี รวม 50 เขต

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างศึกษาวิจัยครั้งนี้มาจากประชากรเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขต ประกอบด้วย ข้าราชการประจำ และพนักงานประจำ จำนวน 800 คน ด้วยวิธีการสุ่มหลายขั้นตอน โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุแบบมีตัวแปรแฝง (Causal structural models with latent variable) ดังนั้นจึงต้องกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังกล่าว นั้น พบว่าถ้าต้องการใช้วิธีการประมาณค่าแบบโลคัลไลซ์สูงสุด (Maximum likelihood) ซึ่งเป็นวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ใช้แพร่หลายมากที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีที่มีความคงเส้นคงวา มีประสิทธิภาพและเป็นอิสระจากมาตรวัด (Bollen. 1989: 108) นักสถิติส่วนใหญ่เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ควรมีขนาดที่มากพอเพื่อที่จะทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มีความมั่นใจในการทดสอบ ดังนั้นการกำหนดให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่จะทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากรมีความคงเส้นคงวา แม้ว่าการแจกแจงของตัวแปรจะไม่ใช่การแจกแจงหลายตัวแปรปกติตาม (Multivariate normal distribution) (Bollen. 1989: 284) มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างว่ามีขนาดใหญ่หรือเล็กไว้หลายเกณฑ์ถ้าต้องการความมั่นใจในการทดสอบมากขึ้นควร

ใช้กลุ่มตัวอย่าง 300 หน่วยขึ้นไป (Tabachnic; & Fidell. 1996: 640) สอดคล้องกับ แฮร์ และคณะ (Hair; et al. 1995: 22, 637) ที่แนะนำขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมไว้ที่ 200 – 300 หน่วย สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ความเพียงพอในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง คือการวิเคราะห์ข้อมูลควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10 – 20 คนต่อตัวแปรสังเกต 1 ตัวแปร (Schumacker; & Lomax. 1996: 20) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเปรียบเทียบแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่เทศกิจกลุ่มข้าราชการกับกลุ่มพนักงานประจำ โดยจำนวนข้าราชการใน 50 เขต มีทั้งสิ้น 596 คน จำนวนพนักงานประจำ มีจำนวนทั้งสิ้น 1729 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2551) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 คนต่อหนึ่งตัวแปรสังเกต ซึ่งตัวแปรสังเกตในงานวิจัยนี้มีทั้งหมด 20 ตัว จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ กลุ่มละ 400 คน รวมกลุ่มข้าราชการและพนักงานประจำ ทั้งสิ้น 800 คน

2.2.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ภูมิตามสัดส่วนของประชากร (Proportionated Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. แบ่งชั้นภูมิตามสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 50 เขต จากนั้นในแต่ละเขตจะสุ่มเลือกข้าราชการ และพนักงานประจำจำนวนเท่าใดขึ้นอยู่กับจำนวนสัดส่วนของข้าราชการและพนักงานประจำ

2. จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำในแต่ละเขต โดยสุ่มตามจำนวนที่เป็นไปตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละเขต จนครบจำนวนกลุ่มละ 400 คน รวม 800 คน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	สำนักงานเขต	จำนวน ประชากร ข้าราชการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง ข้าราชการ	จำนวน ประชากร พนักงาน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง พนักงาน
1	คลองเตย	13	9	45	10
2	คลองสาน	12	8	46	10
3	คลองสามวา	11	7	21	5
4	คันนายาว	10	7	16	4
5	จตุจักร	14	10	54	12
6	จอมทอง	12	8	37	8
7	ดอนเมือง	12	8	32	7
8	ดินแดง	14	10	43	10
9	ดุสิต	16	11	66	15
10	ตลิ่งชัน	12	8	25	6
11	ทวีวัฒนา	16	11	23	5
12	ทุ่งครุ	11	7	21	5
13	ธนบุรี	14	10	44	10
14	บางกอกน้อย	13	9	44	10
15	บางกอกใหญ่	11	7	28	6
16	บางกะปิ	16	11	42	9
17	บางขุนเทียน	11	7	33	7
18	บางเขน	13	9	29	7
19	บางคอแหลม	11	7	25	6
20	บางแค	11	7	42	9
21	บางซื่อ	11	7	39	9
22	บางนา	11	7	22	5

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับที่	สำนักงานเขต	จำนวน ประชากร ข้าราชการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง ข้าราชการ	จำนวน ประชากร พนักงาน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง พนักงาน
23	บางบอน	11	7	22	5
24	บางพลัด	12	8	28	6
25	บางรัก	13	9	42	9
26	ปิ่นเกล้า	10	7	22	5
27	ปทุมวัน	9	6	54	12
28	ประเวศ	10	7	28	6
29	ป้อมปราบฯ	14	10	51	11
30	พญาไท	13	10	47	11
31	พระโขนง	11	7	23	5
32	พระนคร	16	11	135	30
33	ภาษีเจริญ	11	7	40	9
34	มีนบุรี	12	8	26	6
35	ยานนาวา	11	7	27	6
36	ราชเทวี	11	7	43	10
37	ราชบุรีบูรณะ	11	7	27	6
38	ลาดกระบัง	12	8	33	7
39	ลาดพร้าว	11	7	25	6
40	วังทองหลาง	10	7	22	5
41	วัฒนา	12	8	42	9
42	สวนหลวง	10	7	29	7
43	สะพานสูง	11	7	20	4
44	สัมพันธวงศ์	12	8	45	10
45	สาทร	11	7	38	9
46	สายไหม	11	7	21	5

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับที่	สำนักงานเขต	จำนวน ประชากร ข้าราชการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง ข้าราชการ	จำนวน ประชากร พนักงาน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง พนักงาน
ลำดับที่	สำนักงานเขต	จำนวน ประชากร ข้าราชการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง ข้าราชการ	จำนวน ประชากร พนักงาน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง พนักงาน
47	หนองแขม	10	7	27	6
48	หนองจอก	13	9	25	6
49	หลักสี่	11	7	23	5
50	ห้วยขวาง	12	8	40	9
รวม		596	400	1,782	400

3. กลุ่มตัวอย่างที่สามารถเก็บข้อมูลได้ในงานวิจัยนี้มีข้าราชการทั้งหมด 368 คน และมีพนักงานประจำ ทั้งหมด 386 คน รวมทั้งหมด 754 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 10 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่

ตามหลักธรรมาภิบาล

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่

ตามหลักธรรมาภิบาล

ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ตอนที่ 6 แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

ตอนที่ 7 แบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงาน

ตอนที่ 8 แบบวัดความขัดแย้งในบทบาท

ตอนที่ 9 แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ตอนที่ 10 แบบวัดการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง โดยนำผลนี้มาเพื่อใช้วิเคราะห์ในการบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นในแบบจำลองต่อไป

ตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ลักษณะแบบวัด เป็นการวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล จากพฤติกรรม 3 ด้าน คือ พฤติกรรมการทำงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม พฤติกรรมการทำงานโดยใช้หลักการบริหารงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และพฤติกรรมการทำงานโดยใช้หลักมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยจะสร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ ปฏิบัติมากที่สุด ปฏิบัติมาก ปฏิบัติค่อนข้างมาก ปฏิบัติค่อนข้างน้อย ปฏิบัติน้อย และปฏิบัติน้อยที่สุด

วิธีการให้คะแนน สำหรับข้อคำถามทางบวกผู้ที่ตอบปฏิบัติมากที่สุด จะได้ 6 คะแนน ปฏิบัติมาก จะได้ 5 คะแนน ปฏิบัติค่อนข้างมาก จะได้ 4 คะแนน ปฏิบัติค่อนข้างน้อย จะได้ 3 คะแนน ปฏิบัติน้อยจะได้ 2 คะแนน และปฏิบัติน้อยที่สุดจะได้ 1 คะแนน สำหรับข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนในทางตรงกันข้ามกัน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่า แบบวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลมีค่าความเชื่อมั่น .884 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .895

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

(0) ข้าพเจ้าเชิญชวนให้ประชาชนช่วยกันบำรุงรักษาพื้นที่สาธารณะ

.....					
ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติ	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อย
ที่สุด		ค่อนข้างมาก			ที่สุด

(00) ข้าพเจ้าเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานทุกอย่างไว้ เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ

.....					
ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติ	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อย
ที่สุด		ค่อนข้างมาก			ที่สุด

(000) ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ครบตามเป้าหมายของงาน

.....					
ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติ	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อย
ที่สุด		ค่อนข้างมาก			ที่สุด

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดมากกว่าแสดงว่า มีพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ลักษณะแบบวัด เป็นการวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจในด้านความคิด ด้านความรู้สึกรู้ และด้านความพร้อมที่จะกระทำ โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 28 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

วิธีการให้คะแนน สำหรับข้อความทางบวก ผู้ที่ตอบจริงที่สุด จะได้ 6 คะแนน จริง จะได้ 5 คะแนน ค่อนข้างจริง จะได้ 4 คะแนน ค่อนข้างไม่จริง จะได้ 3 คะแนน ไม่จริง จะได้ 2 คะแนน และไม่จริงเลย จะได้ 1 คะแนน สำหรับข้อความทางลบผู้วิจัยให้คะแนนกลับกัน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่า แบบวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าความเชื่อมั่น .643 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัด เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .914

ตัวอย่างข้อคำถาม

(0) ข้าพเจ้าเชื่อว่าพื้นที่ค้าขายจะสะอาดเรียบร้อยมากขึ้น หากให้ผู้ค้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบดูแล

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(00) ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายต่อกฎเกณฑ์ และขั้นตอนการทำงานที่ต้องเปิดเผยให้ประชาชนรับทราบตลอดเวลา

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(000) ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกเมื่อ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดมากกว่า แสดงว่ามีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล สูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ลักษณะแบบวัด เป็นการวัดความพึงพอใจในการทำงาน โดยจะวัดจากแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานของมินเนสโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire) (Muchinsky. 2000; citing Weiss; et al. 1990) และพัฒนาให้เหมาะกับเจ้าหน้าที่เทศกิจ และบริบทที่ทำการศึกษ โดยให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นผู้ประเมิน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจมากที่สุด

วิธีการให้คะแนน สำหรับข้อคำถามทางบวกผู้ที่ตอบพอใจมากที่สุดได้ 5 คะแนน พอใจมากที่สุดได้ 4 คะแนน พอใจปานกลางได้ 3 คะแนน พอใจน้อยได้ 2 คะแนน และพอใจน้อยที่สุดได้ 1 คะแนน สำหรับข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนในทางตรงกันข้ามกัน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้ และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่า แบบวัดความ พึงพอใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น .867 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .890

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

(0) การมีโอกาสได้ทำงานของท่านตามลำพัง ไม่มีผู้อื่นมาเกี่ยวข้อง

.....				
พึงพอใจที่สุด	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจที่สุด

(00) การมีโอกาสได้ทำงานที่แตกต่างกันบ้างในบางครั้ง

.....				
พึงพอใจที่สุด	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจที่สุด

(000) การมีโอกาสลองใช้วิธีการของตนเองในการปฏิบัติงาน

.....				
พึงพอใจที่สุด	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจที่สุด

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดมากกว่าแสดงว่ามีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

ตอนที่ 5 แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ลักษณะแบบวัด แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของวิลาลักษณ์ ชั่ววลี และคณะ (2547) มาปรับใช้ให้เหมาะกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจากจริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย

วิธีการให้คะแนน สำหรับข้อความทางบวก ผู้ที่ตอบจริงที่สุด ได้ 6 คะแนน จริงได้ 5 คะแนน ค่อนข้างจริงได้ 4 คะแนน ค่อนข้างไม่จริงได้ 3 คะแนน ไม่จริงได้ 2 คะแนน และไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน สำหรับข้อความทางลบผู้วิจัยให้คะแนนกลับกัน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่า แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน มีค่าความเชื่อมั่น .759 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .905

ตัวอย่างข้อคำถาม

(0) ข้าพเจ้านับสนุนคำกล่าวที่ว่า “ประหยัดการใช้ทรัพยากรวันนี้ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ลูกหลาน”

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(00) ข้าพเจ้านอนแต่หัวค่ำเพื่อตื่นให้เร็วขึ้น เพื่อเตรียมตัวมาทำงาน ในช่วงเช้าที่มีงานมาก

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(000) ข้าพเจ้าเชื่อว่าภานักกีฬาจะได้เหรียญทอง จะต้องทุ่มเทฝึกฝนมาอย่างหนักและยาวนาน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดมากกว่า แสดงว่ามีลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

ตอนที่ 6 แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

ลักษณะแบบวัด การสร้างเครื่องมือวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของโกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2545) จำนวน 6 สถานการณ์ เป็นเรื่องสั้นเกี่ยวกับการตัดสินใจแก้ปัญหา 6 เรื่อง โดยขอให้ผู้ตอบสมมติว่าตนเองอยู่ในเหตุการณ์ดังกล่าว และได้ตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามเหตุการณ์นั้น และจะมีประโยคคำถามรวมเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำเรื่องละ 2 คำถาม รวม 12 คำถาม

วิธีการให้คะแนน เป็นมาตราประเมิน 6 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยผู้ที่ตอบเห็นด้วยที่สุดได้ 6 คะแนน เห็นด้วยได้ 5 คะแนน ค่อนข้างเห็นด้วยได้ 4 คะแนน ค่อนข้างไม่เห็นด้วยได้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วยได้ 2 คะแนน และไม่เห็นด้วยเลยได้ 1 คะแนน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่า แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม มีค่าความเชื่อมั่น .791 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .821

ตัวอย่างข้อคำถาม

เรื่องที่ 0

มีชายร่างกำยำแต่งกายด้วยเสื้อผ้าสกปรก และขาดวิน เที้ยวเดินขอเงินจากผู้สัญจร ณ สถานีรถไฟโดยสารประจำทาง มีหลายคนให้เงินด้วยท่าที่ไม่เต็มใจ มีบางคนให้เงินด้วยท่าที่หวาดกลัว ข้าพเจ้ามีเงินอยู่ในกระเป๋าไม่มากนัก ทั้งข้าพเจ้าเป็นผู้มีรายได้น้อย ชายผู้นั้นเดินมาหาข้าพเจ้า ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะ

(0) ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะเป็นการไม่ยุติธรรมกับสังคมที่บางคนไม่ยอมทำงาน แต่เรียกร้องความช่วยเหลือจากผู้อื่น

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

(00) ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะการช่วยเหลือคนที่มีสภาพปกติ ด้วยการให้ทานมิใช่วิธีการช่วยเหลือที่ถูกต้อง

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดมากกว่าแสดงว่ามีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

ตอนที่ 7 แบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงาน

ลักษณะแบบวัด การวัดการมีแบบอย่างในการทำงานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงานของ วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และคณะ (2547) มาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของงานเทศกิจ โดยวัดการมีแบบอย่างใน 2 ด้าน คือ การมีแบบอย่างจากหัวหน้างาน และการมีแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจาก จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย

วิธีการให้คะแนน สำหรับข้อความทางบวก ผู้ที่ตอบจริงที่สุด ได้ 6 คะแนน จริงได้ 5 คะแนน ค่อนข้างจริงได้ 4 คะแนน ค่อนข้างไม่จริงได้ 3 คะแนน ไม่จริงได้ 2 คะแนน และไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน สำหรับข้อความทางลบผู้วิจัยให้คะแนนกลับกัน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่า แบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น .722 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .946

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

(0) หัวหน้าของข้าพเจ้าเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานทุกอย่างไว้เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(00) หัวหน้าของข้าพเจ้าวางแผนการทำงานอย่างมีขั้นตอน จึงสามารถติดตามและตรวจสอบได้ง่าย

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(000) เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าบางคนมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้งานให้สำเร็จได้โดยง่าย

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดมากกว่าแสดงว่าได้รับแบบอย่างในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

ตอนที่ 8 แบบวัดความขัดแย้งในบทบาท

ลักษณะแบบวัด การวัดความขัดแย้งในบทบาท ผู้วิจัยจะสร้างขึ้นโดยใช้แบบวัดที่พัฒนาโดยวิริติ ปานศิลา (2542) และนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของงานเทศกิจ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจาก จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย

วิธีการให้คะแนน สำหรับข้อความทางบวก ผู้ที่ตอบจริงที่สุด ได้ 6 คะแนน จริงได้ 5 คะแนน ค่อนข้างจริงได้ 4 คะแนน ค่อนข้างไม่จริงได้ 3 คะแนน ไม่จริงได้ 2 คะแนน และไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน สำหรับข้อความทางลบผู้วิจัยให้คะแนนกลับกัน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดความขัดแย้งในบทบาท ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้ และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่า แบบวัดความขัดแย้งในบทบาท มีค่าความเชื่อมั่น .848 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัดความขัดแย้งในบทบาท มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .852

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

(0) ข้าพเจ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามแบบเดิม โดยที่คิดว่าควรใช้วิธีอื่นต่างจากที่ทำอยู่

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(00) ข้าพเจ้าต้องทำงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่มีวิธีปฏิบัติงานแตกต่างจากข้าพเจ้า

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดสูงกว่า แสดงว่ามีความขัดแย้งในบทบาทมากกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

ตอนที่ 9 แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ลักษณะแบบวัด การวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่พัฒนาโดย ภัทธณณ พันธ์สีดา (2543) และนุชนารถ อยู่ดี (2548) มาพัฒนาและปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจาก เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยเลย

วิธีการให้คะแนน สำหรับข้อความทางบวก ผู้ที่ตอบเห็นด้วยที่สุด ได้ 6 คะแนน เห็นด้วยได้ 5 คะแนน ค่อนข้างเห็นด้วยได้ 4 คะแนน ค่อนข้างไม่เห็นด้วยได้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วยได้ 2 คะแนน และไม่เห็นด้วยเลยได้ 1 คะแนน สำหรับข้อความทางลบผู้วิจัยให้คะแนนกลับกัน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่าแบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีค่าความเชื่อมั่น .892 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .931

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

(0) ข้าพเจ้าเชื่อว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานเป็นผลมาจากความอุตสาหะในการทำงานของข้าพเจ้า

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

(00) การกำหนดผลตอบแทนภายในหน่วยงานของท่าน จะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

(000) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะอธิบายเหตุผลเพื่อให้ข้าพเจ้านำไปแก้ไข

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดสูงกว่า แสดงว่ามีการรับรู้ความยุติธรรมในการทำงานของตนมากกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

ตอนที่ 10 แบบวัดการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์

ลักษณะแบบวัด ผู้วิจัยจะทำการวัดตัวแปรการรับรู้ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ จากตัวแปรสังเกต 1 ตัวแปร คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ โดยจะทำการสร้างเครื่องมือวัดขึ้นเองตามนิยามที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจาก เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยเลย

วิธีการให้คะแนน สำหรับข้อความทางบวก ผู้ที่ตอบเห็นด้วยที่สุด ได้ 6 คะแนน เห็นด้วยได้ 5 คะแนน ค่อนข้างเห็นด้วยได้ 4 คะแนน ค่อนข้างไม่เห็นด้วยได้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วยได้ 2 คะแนน และไม่เห็นด้วยเลยได้ 1 คะแนน สำหรับข้อความทางลบผู้วิจัยให้คะแนนกลับกัน

การหาคุณภาพแบบวัดตัวแปร แบบวัดการรับรู้ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้และนำมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน ผลปรากฏว่าแบบวัดการรับรู้ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ มีค่าความเชื่อมั่น .795 เมื่อนำแบบวัดฉบับนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยและนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดอีกครั้ง ผลปรากฏว่าแบบวัดการรับรู้ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .850

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

(0) การใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยที่สุด

(00) การทำงานใดก็ตามหากเป็นที่พอใจต่อผู้บังคับบัญชาแล้ว ย่อมส่งผลให้ก้าวหน้าได้รวดเร็ว

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยที่สุด

โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนจากเครื่องมือวัดสูงกว่า แสดงว่ามีการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์มากกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนจากเครื่องมือวัดน้อยกว่า

3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสร้างและตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับดังนี้

3.1 กำหนดนิยามปฏิบัติการของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแต่ละตัวแปร

3.2 สร้างตารางการกำหนดลักษณะเฉพาะ (Table of Specification) โดยจำแนกสัดส่วนของข้อคำถามตามนิยามปฏิบัติการของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแต่ละตัวแปร

3.3 กำหนดรูปแบบข้อคำถามแล้วทำการสร้างข้อคำถามตามรูปแบบที่กำหนดไว้

3.4 เสนอเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัยฉบับร่างต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามนิยามปฏิบัติการ

3.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท

3.6 นำเครื่องมือวัดที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านรัฐศาสตร์ ด้านวัดผล และด้านงานเทคนิค รวม 5 ท่าน

3.7 นำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความสอดคล้อง (IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ไว้ (อรพินทร์ ชูชม. 2545: 340) ส่วนข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้มีการปรับแก้ให้มีความเหมาะสมตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปให้ประธานควบคุมปริญญาบัณฑิตตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการทดลองใช้ (Try out)

3.8 นำเครื่องมือวัดที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่เทคนิคที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และทำการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item analysis) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามนั้นๆ (Item-total correlation) ข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับคะแนนรวมเป็นบวกและมีค่าตั้งแต่ .30 ขึ้นไป (Aiken. 2003: 66-67) จะถูกนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.9 ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบที่นำไปใช้จริงทั้งฉบับและรายด้าน โดยการหาค่าความสอดคล้องภายในด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Aiken. 2003: 87-89; citing Cronbach. 1951)

3.10 ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) เพื่อตรวจสอบแบบวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปยังสำนักเทคนิค กรุงเทพมหานคร

4.2 เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากสำนักเทคนิคแล้ว จะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยประสานงานกับทางสำนักเทคนิคในการเก็บข้อมูลทั้ง 50 เขต

5. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

5.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำตอบของเครื่องมือในแต่ละชุดโดยคัดเลือกข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์

5.2 ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับเครื่องมือการวิจัยแต่ละชุด

5.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัย ซึ่งมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่ามัธยฐานเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (mean : $\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) ค่าความเบ้ (skewness : SK) ค่าความโด่ง (kurtosis : KU) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองเพื่อทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์

2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร

2.2 การวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องแบบจำลองเชิงสาเหตุพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และคำนวณขนาดอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ด้วยโปรแกรมลิสเรล LISREL ในการวิเคราะห์และตรวจสอบมีขั้นตอนดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 23-60)

2.2.1 การกำหนดข้อมูลจำเพาะของแบบจำลอง (Specification of the model) ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าตัวแปรสาเหตุตัวใดบ้าง ที่ส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝง โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นของแบบจำลองว่า ความสัมพันธ์ต้องเป็นความสัมพันธ์ทางเดียว (recursive model) ระหว่างตัวแปรภายนอก (exogenous variable) และตัวแปรภายใน (endogenous variable)

2.2.2 การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของแบบจำลอง (identification of the model) ผู้วิจัยใช้เงื่อนไขกฎ t (t-rule) นั่นคือ จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าจะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน – แปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง โดยกฎ t กล่าวว่า แบบจำลองจะระบุค่าได้พอดีเมื่อ $t \leq (1/2) (p+q (p+q+1))$ และกฎความสัมพันธ์ทางเดียว (recursive model)

2.2.3 การประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบจำลอง (parameter estimation from the model) ผู้วิจัยใช้การประเมินค่าโดยใช้วิธี ML (Maximum Likelihood) ซึ่งเป็นวิธีที่แพร่หลายที่สุดเนื่องจากมีความคงเส้นคงวา มีประสิทธิภาพ และเป็นอิสระจากมาตรวัด

3. การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง (goodness – of – fit measure) เพื่อศึกษาภาพรวมของแบบจำลองว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติที่จะตรวจสอบ ดังนี้

3.1 ค่าสถิติไค - สแควร์ (Chi-square statistics) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ว่าฟังก์ชันความสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่าต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าใดแสดงว่าข้อมูลแบบจำลองอิสระมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ค่าไคสแควร์เองก็มีความอ่อนไหวในเรื่องของขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ เมื่อขนาดกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ ค่าไคสแควร์ก็จะมีค่าสูง ส่งผลให้ค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญได้ทั้งที่แบบจำลองที่ตรวจสอบมีความกลมกลืนกับข้อมูล การพิจารณาความกลมกลืนของแบบจำลองจึงควรพิจารณาจากดัชนีความกลมกลืนหลาย ๆ ดัชนีร่วมกัน (Gerbing; & Anderson. 1993; Hoyle. 1995; Byrne. 1998; Kelloway. 1998; Diamantopoulos; & Siguaw. 2000; Kline. 2005)

3.2 ดัชนีบ่งบอกความกลมกลืน (Fit index) เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลองที่กำหนดขึ้น ดัชนี NNFI (Non-Normed Fit index) หรือ ดัชนี TLI (Tucker – Lewis index) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 แต่ค่าที่ได้สูงกว่า .90 ถือว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Arbuckle. 1995: 529; Hair; et al. 1995: 689) โดยค่าที่เข้าใกล้ 1 สูงจะบ่งบอกว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลสูงด้วย (Bollen. 1989: 270)

3.3 ค่า CFI (Comparative Fit Index) เป็นดัชนีที่พัฒนาขึ้นโดย เบนท์เลอร์ (Hu; & Bentler. 1995: 85; citing Bentler. 1989) เป็นดัชนีเชิงเปรียบเทียบประเภทที่ 3 ที่คำนวณขึ้นจากสถิติไคสแควร์ที่มีการแจกแจงแบบ non-central distribution มีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 1 ยิ่งค่าเข้าใกล้ 1 ก็ยิ่งแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนดีกว่าโมเดลฐาน เกณฑ์ที่นิยมใช้ก็คือ โมเดลที่มีความกลมกลืนควรมีค่าดัชนี CFI ไม่ต่ำกว่า .90

3.4 ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่สอดคล้องของแบบจำลองที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ค่า RMSEA ที่น้อยกว่า .05 แสดงว่า มีความสอดคล้องสนิท (close fit) แต่อย่างไรก็ตามค่าที่ใช้ได้และถือว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับแบบจำลองไม่ควรจะเกิน .08

3.5 ค่า SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) เป็นค่าที่บอกขนาดของส่วนที่เหลือโดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของแบบจำลองสองแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าของดัชนีเชิงประจักษ์ ค่าของดัชนี SRMR ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปไม่ควรใหญ่กว่า .08

ดัชนีความสอดคล้องเหล่านี้มองความกลมกลืนจากมุมมองที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการพิจารณาความสอดคล้องของแบบจำลองว่ามีความเหมาะสมหรือไม่จึงควรพิจารณาจากดัชนีส่วนใหญ่ที่บ่งบอกว่าแบบจำลองมีความเหมาะสม

4. การประเมินความกลมกลืนในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลองภายหลังจากการประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองในภาพรวมแล้ว สิ่งสำคัญที่ต้องประเมิน คือ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละส่วนว่ามีความถูกต้อง และอธิบายได้อย่างสมเหตุสมผลหรือไม่ การตรวจสอบนี้ทำให้ทราบว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างแท้จริงหรือไม่ในแต่ละส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในงานวิจัยนี้มีการพิจารณาค่าพารามิเตอร์ 2 กลุ่ม คือ

4.1 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard errors) โดยค่าความคลาดเคลื่อนควรมีขนาดเล็ก ในการตีความว่าความคลาดเคลื่อนมีขนาดได้นั้น พิจารณาจากค่าประมาณพารามิเตอร์ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ หากค่าประมาณพารามิเตอร์มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีขนาดเล็ก และหากไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความคลาดเคลื่อนมีขนาดใหญ่ เป็นการบ่งบอกว่าแบบจำลองยังไม่ดีพอ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542: 53) สำหรับการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานด้วยโปรแกรมลิซเรลนั้น เมื่อใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีโลคัลไลต์สูงสุด (ML) จะถูกต้องแม่นยำ เมื่อตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหลายตัวแปร

4.2 สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (Squared multiple correlation: R^2) หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกต โดยมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าสถิติที่มีค่าสูง แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรง แต่ถ้ามีค่าสถิติน้อย แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรงน้อยและไม่มีประสิทธิภาพ

5. การตีความและการปรับแบบจำลอง (Interpreting and modifying the model) ในการตรวจสอบการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น เมื่อตรวจสอบแบบจำลองแล้วพบว่า แบบจำลองยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือกล่าวได้ว่าแบบจำลองยังไม่มี ความถูกต้อง ก็จะทำการปรับแบบจำลองโดยพิจารณาจาก (1) ความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎี และจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากดัชนีการปรับแบบจำลอง (Modification indices-MI) จากนั้นจึงเริ่มต้นในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเริ่มจากขั้นตอนแรกใหม่หากการตรวจสอบแล้วพบว่าแบบจำลองมีความถูกต้อง ก็จะเป็นการตีความแบบจำลองโดยการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัด กรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล” นั้น ต้องการศึกษาว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลองที่กำหนดตามหลักการทฤษฎีที่ศึกษาไว้หรือไม่ โดยแบ่งตัวแปรที่ ศึกษาเป็นตัวแปรภายนอกแบบจำลอง 6 ตัวแปร คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่างในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาท การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ตัวแปรภายในแบบจำลอง 3 ตัวแปร ประกอบด้วย เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ก่อนจะนำเสนอข้อมูลเพื่อความเข้าใจตรงกันผู้วิจัยขอแนะนำสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตาราง 2 สัญลักษณ์แทนค่าสถิติ

สัญลักษณ์	แทน
r	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)
R ²	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (Squared multiple correlation)
χ^2	ค่าสถิติไค – สแควร์ (Chi - square)
TLI	ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (Tucker – Lewis index)
CFI	ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative fit index)
RMSEA	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root mean square error of approximation)
SRMR	ค่าเฉลี่ยของเศษที่เหลือจากการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างกับค่าที่ประมาณจากค่าพารามิเตอร์ (Standard root mean square residual)

ในบทนี้จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการพิจารณาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่เทคนิคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม และภูมิหลัง กลุ่มรวมจำนวน 754 คน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	672	89.1
หญิง	82	10.9
2. อายุ		
21 – 30 ปี	25	3.3
31 – 40 ปี	270	35.8
41 – 50 ปี	395	52.4
51 - 60 ปี	64	8.5
3. ประสบการณ์ในการทำงานเทคนิค		
1 – 10 ปี	287	38.1
11 – 20 ปี	377	50.0
21 – 30 ปี	90	11.9
4. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	368	48.8
พนักงานประจำ	386	51.2
5. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาปีที่ 3	62	8.2
มัธยมศึกษาปีที่ 6	241	32.0
ปวส./อนุปริญญา	125	16.6
ปริญญาตรี	270	35.8
สูงกว่าปริญญาตรี	56	7.4

จากตาราง 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจสำนักงานเขต สังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 754 คน พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจนั้นเป็นเพศชาย (ร้อยละ 89.1) มากกว่า เพศหญิง (ร้อยละ 10.9) อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 52.4) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 35.8) ช่วงอายุ 51 – 60 ปี (ร้อยละ 8.5) และ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี (ร้อยละ 3.3) ตามลำดับ เป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 50) รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 10 ปี (ร้อยละ 38.1) และ 21 – 30 ปี (ร้อยละ 11.9) ตามลำดับ เป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานประจำ (ร้อยละ 51.2) มากกว่าชั่วคราว (ร้อยละ 48.8) มีวุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 35.8) รองลงมาคือมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ร้อยละ 32) ปวส/อนุปริญญา (ร้อยละ 16.6) มัธยมศึกษาปีที่ 3 (ร้อยละ 8.2) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 7.4) ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่เทคนิคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม และภูมิหลัง กลุ่มข้าราชการจำนวน 368 คน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	302	82.1
หญิง	66	17.9
2. อายุ		
21 – 30 ปี	9	2.4
31 – 40 ปี	58	15.8
41 – 50 ปี	248	67.4
51 - 60 ปี	53	14.4
3. ประสบการณ์ในการทำงานเทคนิค		
1 – 10 ปี	119	32.3
11 – 20 ปี	194	52.7
21 – 30 ปี	55	14.9
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาปีที่ 3	12	3.3
มัธยมศึกษาปีที่ 6	37	10.1
ปวส./อนุปริญญา	49	13.3
ปริญญาตรี	216	58.7
สูงกว่าปริญญาตรี	54	14.7

จากตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่เทคนิคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มข้าราชการ จำนวน 368 คน พบว่า เจ้าหน้าที่เทคนิคนั้นมีเพศชาย (ร้อยละ 82.1) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 17.9) อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 67.4) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 15.8) ช่วงอายุ 51 – 60 ปี (ร้อยละ 14.4) และ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี (ร้อยละ 2.4) ตามลำดับ เป็นเจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 52.7) รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 10 ปี (ร้อยละ 32.3) และประสบการณ์ในการทำงาน 21 – 30 ปี (ร้อยละ 14.9) ตามลำดับ มีวุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.7) รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 14.7) ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 13.3) มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ร้อยละ 10.1) และมัธยมศึกษาปีที่ 3 (ร้อยละ 3.3) ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม และภูมิหลัง กลุ่มพนักงานประจำจำนวน 386 คน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	370	95.9
หญิง	16	4.1
2. อายุ		
21 – 30 ปี	18	4.7
31 – 40 ปี	203	52.6
41 – 50 ปี	152	39.4
51 - 60 ปี	13	3.4
3. ประสบการณ์ในการทำงานเทศกิจ		
1 – 10 ปี	153	39.6
11 – 20 ปี	196	50.8
21 – 30 ปี	37	9.6
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาปีที่ 3	50	13.0
มัธยมศึกษาปีที่ 6	204	52.8
ปวส./อนุปริญญา	76	19.7
ปริญญาตรี	54	14.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5

จากตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลัง ในกลุ่มพนักงานประจำจำนวน 368 คน พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจนั้นมีเพศชาย (ร้อยละ 95.9) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 4.1) อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 52.6) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 39.4) ช่วงอายุ 21 – 30 ปี (ร้อยละ 4.7) และช่วงอายุ 51 – 60 ปี (ร้อยละ 3.4) ตามลำดับ เป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 50.8) รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 10 ปี (ร้อยละ 39.6) และประสบการณ์ในการทำงาน 21 – 30 ปี (ร้อยละ 9.6) ตามลำดับ มีวุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ร้อยละ 52.8) รองลงมาคือ ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 19.7) ปริญญาตรี (ร้อยละ 14.0) มัธยมศึกษาปีที่ 3 (ร้อยละ 13) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรด้วยการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น (Assumptions) สำหรับการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจำนวน 2 ข้อ ดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542: 25-28; อ้างอิงจาก Jöreskog; & Sörbom. 1989: 2; Mueller. 1988: 18)

2.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร

เพื่อให้ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการแจกแจงแบบโค้งปกติ ผู้วิจัยจึงแปลงค่าตัวแปรให้กลายเป็นค่าคะแนนแบบปกติ (Normal Score) แล้วจึงนำไปทดสอบว่าตัวแปรเหล่านั้นมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) และพิจารณาจากผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของทั้งค่าความเบ้และความโด่ง ถ้าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ผลการทดสอบปรากฏว่าทุกตัวแปรที่ทดสอบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูตาราง 6) ดังนั้นข้อมูลที่น่ามาศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการแจกแจงแบบโค้งปกติ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปรสังเกตในการวิจัย กลุ่มรวม

ตัวแปร	Mean	Standard Deviation	Skewness	Kurtosis	Skewness & Kurtosis p - value
1. พฤติกรรมการทำงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม	4.08	.69	-.129	-.205	.97
2. พฤติกรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้	4.27	.64	-.173	-.307	.94
3. พฤติกรรมการทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการแก่คนกรุงเทพฯ	4.18	.51	-.278	-.589	.80
4. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบอบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความคิด	5.07	.62	-.841	-1.455	.24
5. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบอบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความรู้สึก	4.33	.97	-.287	-.639	.78

ตาราง 6 (ต่อ)

ตัวแปร	Mean	Standard Deviation	Skewness	Kurtosis	Skewness & Kurtosis p - value
6. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความพร้อมที่จะกระทำ	5.09	.58	-.967	-1.640	.16
7. ความพึงพอใจภายในงาน	3.97	.42	-.172	-.063	.98
8. ความพึงพอใจภายนอกงาน	3.74	.52	-.362	-.308	.89
9. สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ	4.82	.53	-.137	-.282	.95
10. หาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคต	4.63	.58	-.260	-.285	.92
11. รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม	4.59	.66	-.399	-.428	.84
12. สามารถให้รางวัลตนเองเมื่อทำดีและลงโทษตนเองเมื่อทำไม่เหมาะสม	4.19	.86	-.461	-.447	.81
13. เหตุผลเชิงจริยธรรม	4.82	.68	-.234	-.346	.91
14. การมีแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชา	4.25	.97	-.383	-.639	.75
15. การมีแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน	4.14	.78	-.425	-.486	.81
16. ความขัดแย้งในบทบาท	3.39	.84	-.008	-.030	1.00
17. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	4.12	.73	-.354	-.355	.88
18. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	3.77	.66	-.220	-.377	.90
19. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน	4.14	.75	-.162	-.390	.91
20. การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์	3.43	.72	-.058	-.160	.98

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปรสังเกตในการวิจัย กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีตำแหน่งข้าราชการ 368 คน

ตัวแปร	Mean	Standard Deviation	Skewness	Kurtosis	Skewness & Kurtosis p - value
1. พฤติกรรมการทำงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม	4.02	.67	-.088	-.087	.99
2. พฤติกรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้	4.22	.54	-.064	-.036	.99
3. พฤติกรรมการทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการแก่คนกรุงเทพฯ	4.12	.45	-.092	-.162	.98
4. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบอบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความคิด	5.09	.61	-.601	-1.00	.50
5. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบอบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความรู้สึก	4.40	.94	-.252	-.363	.90
6. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบอบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความพร้อมที่จะกระทำ	5.11	.57	-.683	-1.114	.42
7. ความพึงพอใจภายในงาน	4.03	.40	-.131	-.082	.98
8. ความพึงพอใจภายนอกงาน	3.77	.49	-.319	-.115	.94
9. สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ	4.83	.51	-.060	-.032	.99
10. หาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคต	4.67	.53	-.085	-.074	.99
11. รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม	4.66	.64	-.328	-.202	.92
12. สามารถให้รางวัลตนเองเมื่อทำดีและลงโทษตนเองเมื่อทำไม่เหมาะสม	4.21	.83	-.408	-.393	.85
13. เหตุผลเชิงจริยธรรม	4.85	.61	-.208	-.317	.93
14. การมีแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชา	4.21	.95	-.245	-.184	.95
15. การมีแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน	4.11	.73	-.278	-.165	.94
16. ความขัดแย้งในบทบาท	3.24	.80	-.017	-.041	.99

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปร	Mean	Standard Deviation	Skewness	Kurtosis	Skewness & Kurtosis p - value
17. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	4.11	.71	-.381	-.170	.91
18. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	3.73	.70	-.127	-.122	.98
19. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน	4.10	.78	-.182	-.161	.97
20. การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์	3.43	.72	-.042	-.061	.99

จากตาราง 7 เมื่อทำการตรวจสอบการแจกแจงของตัวแปรในเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีตำแหน่งข้าราชการ ผู้วิจัยได้แปลงค่าตัวแปรให้กลายเป็นค่าคะแนนแบบปกติ (Normal Score) แล้วจึงนำไปทดสอบว่าตัวแปรเหล่านั้นในกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) และพิจารณาจากผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของทั้งค่าความเบ้และความโด่ง ถ้าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ผลการทดสอบปรากฏว่าทุกตัวแปรที่ทดสอบทั้งในกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นข้อมูลที่น่ามาศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการแจกแจงแบบโค้งปกติ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปรสังเกตในการวิจัย กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีตำแหน่งพนักงานประจำ 386 คน

ตัวแปร	Mean	Standard Deviation	Skewness	Kurtosis	Skewness & Kurtosis p - value
1. พฤติกรรมการทำงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม	4.13	.70	-.079	-.087	.99
2. พฤติกรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้	4.31	.72	-.197	-.331	.92
3. พฤติกรรมการทำงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการให้บริการแก่คนกรุงเทพฯ	4.23	.57	-.278	-.584	.81
4. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบอบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความคิด	5.05	.64	-.582	-.964	.53
5. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบอบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความรู้สึก	4.27	.98	-.158	-.381	.91
6. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบอบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความพร้อมที่จะกระทำ	5.08	.58	-.670	-1.116	.42
7. ความพึงพอใจภายในงาน	3.92	.44	-.086	.111	.99
8. ความพึงพอใจภายนอกงาน	3.72	.55	-.205	-.150	.96
9. สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ	4.81	.56	-.135	-.202	.97
10. หาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคต	4.59	.61	-.231	-.271	.93
11. รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม	4.53	.67	-.227	-.241	.94
12. สามารถให้รางวัลตนเองเมื่อทำดีและลงโทษตนเองเมื่อทำไม่เหมาะสม	4.17	.89	-.223	-.326	.92
13. เหตุผลเชิงจริยธรรม	4.79	.71	-.155	-.197	.96
14. การมีแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชา	4.29	.98	-.326	-.557	.81
15. การมีแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน	4.16	.82	-.337	-.369	.88
16. ความขัดแย้งในบทบาท	3.53	.86	-.013	.026	1.00

ตาราง 8 (ต่อ)

ตัวแปร	Mean	Standard Deviation	Skewness	Kurtosis	Skewness & Kurtosis p - value
17. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	4.13	.74	-.221	-.283	.93
18. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	3.81	.62	-.166	-.346	.92
19. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน	4.19	.71	-.072	-.253	.96
20. การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์	3.44	.72	-.032	-.007	.99

จากตาราง 8 เมื่อทำการตรวจสอบการแจกแจงของตัวแปรในเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีตำแหน่งพนักงานประจำ ผู้วิจัยได้แปลงค่าตัวแปรให้กลายเป็นค่าคะแนนแบบปกติ (Normal Score) แล้วจึงนำไปทดสอบว่าตัวแปรเหล่านั้นในกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) และพิจารณาจากผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของทั้งค่าความเบ้และความโด่ง ถ้าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ผลการทดสอบปรากฏว่าทุกตัวแปรที่ทดสอบทั้งในกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นข้อมูลที่นำมาศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการแจกแจงแบบโค้งปกติ

2.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง โดยใช้การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว (Bivariate relationship) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product moment Correlation Coefficient) ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ศึกษา

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต ในกลุ่มรวม

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. มีส่วนร่วม	1	.656**	.575**	.265**	-.002	.325**	-.029	.332**	.333**	.083*	.196**	.224**	.233**	.200**	.267**	.278**	.268**	.258**	.157**	.121**
2. โป่งไผ่		1	.629**	.297**	.010	.373**	.017	.316**	.308**	.090*	.171**	.192**	.219**	.261**	.259**	.296**	.299**	.257**	.152**	.148**
3. ประสิทธิภาพ			1	.335**	-.092*	.361**	.010	.254**	.276**	.161**	.196**	.186**	.186**	.226**	.260**	.354**	.342**	.291**	.173**	.152**
4. ความคิด				1	.182**	.558**	-.017	.179**	.179**	-.036	.208**	.035	.111**	.308**	.165**	.480**	.398**	.359**	.155**	.369**
5. ความรู้สึก					1	.319**	-.386**	.126**	.201**	-.523**	.125**	.095**	.162**	.100**	.099**	.152**	.052	.151**	-.112**	.198**
6. ความพร้อมที่จะกระทำ						1	-.146**	.290**	.330**	-.100**	.241**	.104**	.244**	.374**	.284**	.598**	.479**	.444**	.175**	.435**
7. ระบบอุปถัมภ์							1	-.042	-.055	.386**	-.067	-.194**	-.160**	-.005	.000	-.069	.037	-.063	.146**	-.053
8. ผู้บังคับบัญชา								1	.590**	-0.79*	.348**	.416**	.569**	.178**	.499**	.313**	.344**	.298**	.200**	.211**
9. เพื่อนร่วมงาน									1	-.166**	.330**	.327**	.401**	.200**	.455**	.336**	.287**	.294**	.179**	.182**
10. ความขัดแย้งในบทบาท										1	-.112**	-.148**	-.185**	.011	-.075**	-.003	.120**	.022	.209**	-.058
11. ด้านผลตอบแทน											1	.459**	.446**	.208**	.467**	.209**	.192**	.262**	.050	.203**
12. ด้านกระบวนการ												1	.651**	.046	.429**	.093*	.086*	.126**	.014	.078*
13. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน													1	.227**	.584**	.219**	.171**	.142**	.099**	.176**
14. ความพอใจภายในงาน														1	.525**	.459**	.390**	.399**	.216**	.378**
15. ความพอใจภายนอกงาน															1	.308**	.274**	.300**	.138**	.240**

ตาราง 9 (ต่อ)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16. คาดการณ์ไกล																1	.713**	.573**	.339**	.457**
17. แก้ปัญหา																	1	.561**	.377**	.344**
18. การอดได้รอได้																		1	.342**	.398**
19. ให้รางวัลและลงโทษตนเอง																			1	.186**
20. เหตุผลเชิงจริยธรรม																				1

* $p < .05$

** $p < .01$

จากตาราง 9 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ศึกษา พบว่า มีทั้งค่าความสัมพันธ์เชิงบวก และค่าความสัมพันธ์เชิงลบ มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง -.002 ถึง .713 โดยที่ความสามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการหาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคตมากที่สุด ($r = .713$, $p < .001$) รองลงมาคือ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส ($r = .656$, $p < .001$) และพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางลบกับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความรู้สึกน้อยที่สุด ($r = -.002$, $p > .05$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร โคลน (Kline. 2005: 56) กล่าวว่าถ้าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงกว่า .85 จะเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (multicollinearity) ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เกิน .85 จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

ตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต ในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นข้าราชการ

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. มีส่วนร่วม	1	.584**	.510**	.249**	.095	.306**	-.054	.290**	.314**	.016	.122*	.175**	.196**	.150**	.222**	.275**	.282**	.255**	.130*	.120*
2. โป่งใส		1	.603**	.313**	.103*	.405**	-.023	.325**	.280**	.056	.105*	.148**	.256**	.321**	.286**	.343**	.385**	.271**	.129*	.128*
3. ประสิทธิภาพ			1	.362**	.007	.422**	-.033	.225**	.245**	.067	.099	.135**	.173**	.296**	.281**	.406**	.390**	.318**	.130	.239
4. ความคิด				1	.197**	.595**	-.052	.102	.142**	-.057	.143**	-.013	.017	.285**	.131*	.501**	.374**	.389**	.103*	.442**
5. ความรู้สึก					1	.342**	-.344**	.136**	.266**	-.532**	.137**	.160**	.175**	.194**	.132*	.221**	.076	.257**	-.054	.237**
6. ความพร้อมที่จะกระทำ						1	-.193**	.227**	.292**	-.155**	.132*	.049	.150**	.363**	.231**	.595**	.454**	.451**	.131*	.484**
7. ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์							1	-.098	-.087	.372**	-.040	-.217**	-.135**	-.048	.012	-.138**	-.009	-.112*	.120*	-.176**
8. ผู้บังคับบัญชา								1	.587**	-.157**	.257**	.471**	.644**	.141**	.552**	.236**	.258**	.210**	.173**	.177**
9. เพื่อนร่วมงาน									1	-.240**	.274**	.422**	.427**	.058	.415**	.254**	.217**	.153**	.090	.096
10. ความขัดแย้งในบทบาท										1	-.160**	-.224**	-.190**	-.025	-.089	-.079	.099	-.020	.192**	-.203**
11. ด้านผลตอบแทน											1	.470**	.382**	.178**	.436**	.077	.142**	.186**	-.035	.211**
12. ด้านกระบวนการ												1	.713**	.006	.441**	.034	.020	.062	-.043	.033
13. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน													1	.127*	.586**	.117*	.089	.057	.058	.075
14. ความพอใจภายในงาน														1	.448**	.455**	.382**	.409**	.184**	.380**
15. ความพอใจภายนอกงาน															1	.233**	.226**	.234**	.099	.213**

ตาราง 10 (ต่อ)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16. คาดการณ์ไกล																1	.676**	.537**	.270**	.485**
17. แก้ปัญหา																	1	.544**	.330**	.306**
18. การอดได้รอได้																		1	.274**	.408**
19. ให้รางวัลและลงโทษตนเอง																			1	.151**
20. เหตุผลเชิงจริยธรรม																				1

*p<.05

**p<.01

จากตาราง 10 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทคนิคที่เป็นข้าราชการ พบว่า มีทั้งค่าความสัมพันธ์เชิงบวก และค่าความสัมพันธ์เชิงลบ มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง -.009 ถึง .676 โดยที่ความสามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการหาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคตมากที่สุด ($r = .676, p < .001$) รองลงมาคือ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน ($r = .603, p < .001$) และการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการหาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคตน้อยที่สุด ($r = -.009, p > .05$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร ไคลน์ (Kline, 2005: 56) กล่าวว่าถ้าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงกว่า .85 จะเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (multicollinearity) ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เกิน .85 จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต ในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทคนิคที่เป็นพนักงานประจำ

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. มีส่วนร่วม	1	.711**	.622**	.285**	-.073	.346**	-.007	.367**	.347**	.119**	.261**	.268**	.264**	.262**	.313**	.285**	.271**	.277**	.185**	.144**
2. ไปรุ่งไผ่		1	.640**	.296**	-.041	.359**	.045	.311**	.325**	.093	.219**	.228**	.189**	.243**	.251**	.272**	.258**	.266**	.172**	.169**
3. ประสิทธิภาพ			1	.329**	-.150**	.327**	.041	.272**	.295**	.201**	.266**	.226**	.191**	.205**	.258**	.328**	.329**	.296**	.209**	.106*
4. ความคิด				1	.166**	.525**	.017	.251**	.213**	-.008	.265**	.090	.210**	.323**	.189**	.462**	.416**	.330**	.198**	.309**
5. ความรู้สึก					1	.301**	-.424**	.122*	.156**	-.512**	.117*	.041	.161**	.015	.069	.097	.025	.056	-.160**	.166**
6. ความพร้อมที่จะกระทำ						1	-.102**	.348**	.364**	-.049	.338**	.166**	.343**	.384**	.327**	.602**	.500**	.439**	.213**	.396**
7. ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์							1	.009	-.029	.409**	-.092	-.172**	-.187**	.034	-.010	-.010	.077	-.018	.170**	.048
8. ผู้บังคับบัญชา								1	.600**	-.026	.412**	.359**	.492**	.220**	.461**	.379**	.421**	.386**	.226**	.244**
9. เพื่อนร่วมงาน									1	-.123*	.376**	.236**	.379**	.319**	.490**	.401**	.345**	.419**	.252**	.250**
10. ความขัดแย้งในบทบาท										1	-.079	-.102*	-.210**	.078	-.051	.064	.163**	.090	.237**	.067
11. ด้านผลตอบแทน											1	.451**	.512**	.239**	.494**	.319**	.236**	.333**	.122*	.199**
12. ด้านกระบวนการ												1	.574**	.103*	.434**	.157**	.161**	.210**	.075	.129*
13. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน													1	.341**	.597**	.319**	.258**	.242**	.142**	.276**
14. ความพอใจภายในงาน														1	.581**	.463**	.387**	.379**	.241**	.372**
15. ความพอใจภายนอกงาน															1	.364**	.304**	.350**	.168**	.256**

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16. คาดการณ์ไกล																1	.742**	.604**	.395**	.468**
17. แก้ปัญหา																	1	.571**	.413**	.368**
18. การอดได้รอได้																		1	.400**	.387**
19. ให้รางวัลและลงโทษตนเอง																			1	.213**
20. เหตุผลเชิงจริยธรรม																				1

*p<.05

**p<.01

จากตาราง 11 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เป็นพนักงานประจำ พบว่า มีทั้งค่าความสัมพันธ์เชิงบวก และค่าความสัมพันธ์เชิงลบ มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง -.007 ถึง .742 โดยที่ความสามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการหาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคตมากที่สุด ($r = .742, p < .001$) รองลงมาคือ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส ($r = .711, p < .001$) และพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์น้อยที่สุด ($r = -.007, p > .05$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร ไคลน์ (Kline. 2005: 56) กล่าวว่าถ้าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงกว่า .85 จะเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (multicollinearity) ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เกิน .85 จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามรูปแบบการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกจะเป็นผลการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และส่วนที่สองจะเป็นการเปรียบเทียบโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ระหว่างข้าราชการและพนักงานประจำ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.1 การทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุหรือการวิเคราะห์แบบจำลองลิสเรล (Linear Structural Relationship : LISREL) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรในแบบจำลองโดยการหาขนาดอิทธิพลที่ปรากฏในความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและทดสอบว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัยเป็นอันดับแรก และเมื่อพบว่าแบบจำลองไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผู้วิจัยก็ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนจำลอง โดยในการปรับเปลี่ยนจำลองครั้งนี้ได้ดำเนินการปรับบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้อาศัยดัชนีการปรับ (Modification indices) จากผลการวิเคราะห์มาเป็นข้อมูลประกอบในการปรับเปลี่ยนจำลอง

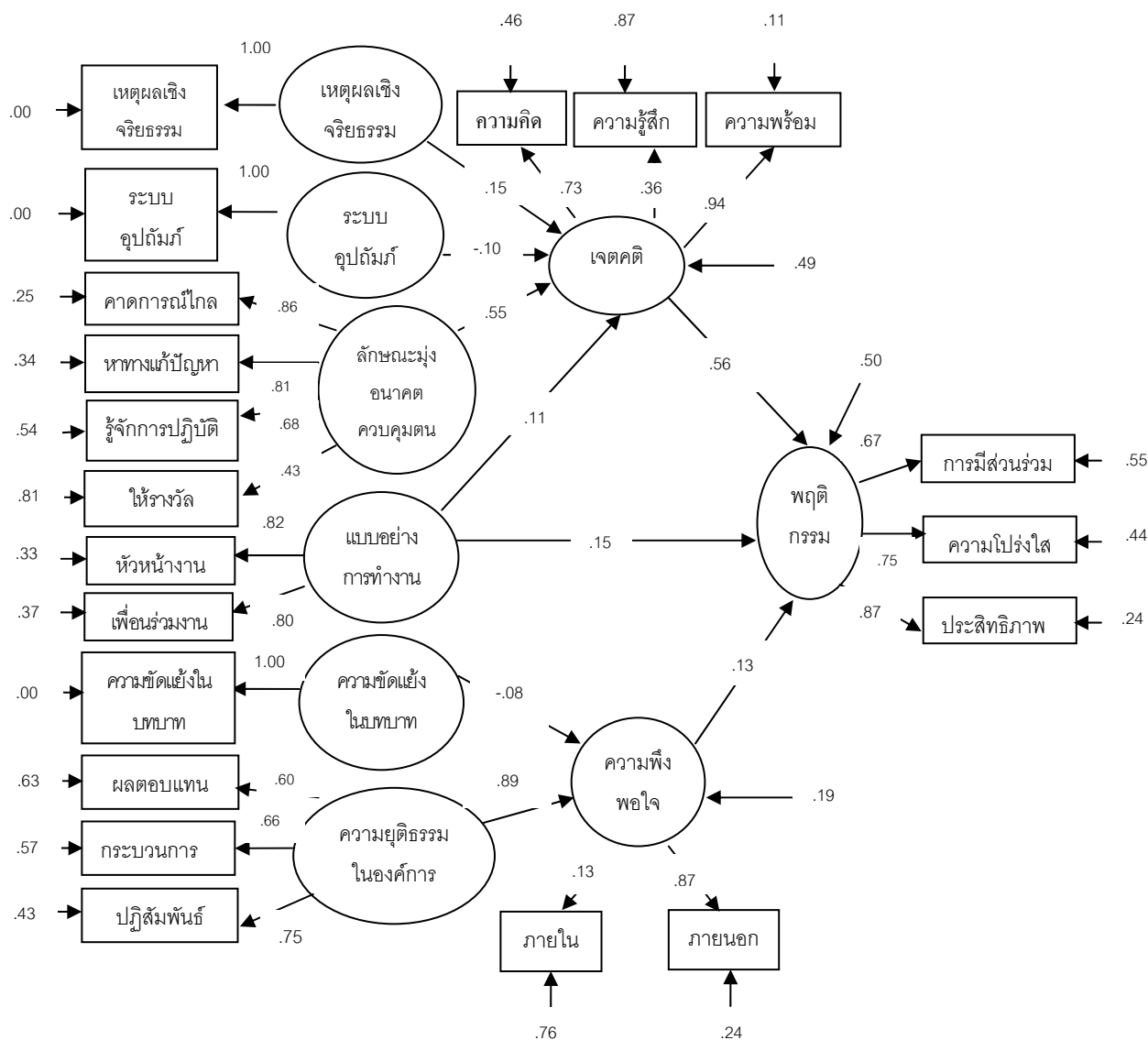
ผลจากการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบตัวแปรที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ จากใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) ของแบนดูรา (Bandura) มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษา และอธิบายสาเหตุการเกิดพฤติกรรมของบุคคลว่าเกิดจากสาเหตุหลักสองประการ คือ 1.ตัวบุคคล (Person) และ 2.สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม โดยที่ตัวแปรที่สำคัญที่มีสาเหตุมาจากตัวบุคคล ได้แก่ ตัวแปรเจตคติต่อการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม

นอกจากนี้ตัวแปรที่สำคัญที่มีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ตัวแปร การมีแบบอย่างในการทำงาน ตัวแปรการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาท ผลการวิเคราะห์ได้ค่าสถิติดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า=1015.37, df=143, P-value=.000; ค่า RMSEA=.088; ค่า SRMR=.085; ค่า TLI=.92; ค่า CFI=.94 เมื่อพิจารณาค่าสถิติตามเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความสอดคล้องโดยรวม แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อย่างไรก็ตามการที่แบบจำลองไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น โจเรสกอร์กและซอร์บอม (Jöreskog; & Sörbom. 1989: 251-253) ได้อธิบายไว้ว่าแบบจำลองเริ่มแรกอาจจะไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะต้องทำการปรับแบบจำลองให้สอดคล้องเหมาะสมกับข้อมูล โดยในการปรับแบบจำลองจะต้องเป็นไปตามแนวทางของทฤษฎีและมีความเที่ยงตรง ซึ่งในการวิเคราะห์แบบจำลองเพื่อค้นหาแบบจำลองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Modification searches) นั้นสามารถใช้เกณฑ์การพิจารณาจากค่าที่ (t) ซึ่งเป็นอิทธิพลของตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อค่าที่มากกว่าหรือเท่ากับ 1.96 และการพิจารณาความสอดคล้องโดยรวม (Overall fit) ซึ่งได้เสนอเกณฑ์การพิจารณาไว้ในบทที่ 3 แล้ว ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับแบบจำลองโดยพิจารณาความเป็นไปได้ในทางทฤษฎีและผลการวิจัยเพื่อให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้อย่างสมเหตุสมผล

ในการปรับแบบจำลองครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแบบจำลองโดยเริ่มจากการตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออกจากแบบจำลอง ได้แก่ เส้นอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ที่ส่งไปยังพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล เส้นอิทธิพลของลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนที่ส่งไปยังพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล เส้นอิทธิพลความขัดแย้งในบทบาทที่ส่งไปยังพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล เส้นอิทธิพลเหตุผลเชิงจริยธรรมที่ส่งไปยังพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล เส้นอิทธิพลการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งไปยังพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ที่ส่งไปยังความพึงพอใจในการทำงาน และผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสัมพันธ์กันได้

ผลการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลหลังจากได้ปรับแบบจำลองแล้วนั้นแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเส้นอิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวเส้น รวมทั้งค่าการทดสอบความสอดคล้องส่วนใหญ่ยอมรับได้ กล่าวคือ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 576.23; df=135; p-value =.00; RMSEA=.064; SRMR=0.063; TLI=.96; CFI=.97 (ดูภาพประกอบ 4)



ภาพประกอบ 4 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจในกลุ่มรวม จำนวน 754 คน

จากภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกต พบว่า สำหรับตัวแปรแฝงภายนอกที่มีตัวบ่งชี้มากกว่า 1 ตัว ตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน มีน้ำหนักองค์ประกอบของการสามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคตมากที่สุด (.86) รองลงมาคือการหาทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อผลในอนาคต (.81) รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่าง

เหมาะสม (.68) และสามารถให้รางวัลตนเองเมื่อทำดีและลงโทษตนเองเมื่อทำไม่เหมาะสม (.43) ตามลำดับ ตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงานมีน้ำหนักองค์ประกอบของการเห็นแบบอย่างจากหัวหน้างาน (.82) ใกล้เคียงกับการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน (.80) ส่วนตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีน้ำหนักองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมากที่สุด (.75) รองลงมาคือการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (.66) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (.60) ตามลำดับ

สำหรับตัวแปรแฝงภายในที่มีตัวบ่งชี้มากกว่า 1 ตัว ตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มีน้ำหนักองค์ประกอบของเจตคติด้านความรู้สึกลึกมากที่สุด (.87) รองลงมาคือเจตคติด้านความคิด (.46) และเจตคติด้านความพร้อมที่จะกระทำ (.11) ตามลำดับ ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบของความพึงพอใจภายใน (.76) มากกว่าความพึงพอใจภายนอก (.24) และตัวแปรพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มีน้ำหนักองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมมากที่สุด (.55) รองลงมาคือพฤติกรรมการทำงานด้านความโปร่งใส (.44) และพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ (.24) ตามลำดับ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝง พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อเจตคติมากที่สุด โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ .55 รองลงมาคือเหตุผลเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อเจตคติ โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ .15 การมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อเจตคติ โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ .11 และการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์มีอิทธิพลทางลบโดยตรงต่อเจตคติ โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ -.10

นอกจากนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ .89 และความขัดแย้งในบทบาทมีอิทธิพลทางลบโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ -.08

เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ .56 รองลงมาคือการมีแบบอย่างในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ .15 และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ .13 ตามลำดับ

ตาราง 12 คะแนนมาตรฐานผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects: IE) อิทธิพลรวม (Total effects: TE) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองของตัวแปร (Squared Multiple Correlation: R^2)

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	0.81			0.51			0.50		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์อิทธิพลของการทำนาย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล พบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางบวกโดยตรง ต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .56 รองลงมาได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมีอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมผ่านเจตคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .31 การมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรง และอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมผ่านเจตคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ .21 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่

ตามหลักธรรมาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .13 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางบวกโดยอ้อม ต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .11 เหตุผลเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมผ่านเจตคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .08 การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์มีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมผ่านเจตคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.05 และความขัดแย้งในบทบาทมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อม ต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน โดยสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.01 ตัวแปรเหล่านี้ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้ร้อยละ 50

นอกจากนี้ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมีอิทธิพลทางบวกโดยตรง ต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ .55 รองลงมาได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวกโดยตรง ต่อเจตคติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .15 การมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรง ต่อเจตคติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .11 และการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์มีอิทธิพลทางลบโดยตรง ต่อเจตคติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.10 โดยตัวแปรเหล่านี้ร่วมกันสามารถทำนายเจตคติได้ร้อยละ 51

ความพึงพอใจในการทำงานนั้น พบว่า ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .89 รองลงมาคือความขัดแย้งในบทบาทมีอิทธิพลทางลบโดยตรง ต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -.08 และทั้งสองตัวแปรร่วมกันสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 81

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยที่

1.1 พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล การมีแบบอย่างในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน และได้รับอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมจากลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่างในการทำงาน และได้รับอิทธิพลทางลบโดยอ้อมจากการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และได้รับอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน โดยตัวแปรเหล่านี้ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้ร้อยละ 50

1.2 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่างในการทำงาน และอิทธิพลทางลบโดยตรงจากการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดร่วมกันสามารถอธิบายเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้ร้อยละ 51

1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และได้รับอิทธิพลทางลบโดยตรงจากความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งทั้งสองตัวแปรร่วมกันสามารถอธิบายความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 81

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำ

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัยระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ ผู้วิจัยนำแบบจำลองความสัมพันธ์ที่มีความกลมกลืน ซึ่งได้วิเคราะห์ในช่วงแรกไปแล้ว นำมาเป็นแบบจำลองตั้งต้น โดยการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำพร้อมกัน ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง คือ การวิเคราะห์โดยกำหนดให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองของทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน กล่าวคือ ไม่มีการกำหนดเงื่อนไขให้แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของทั้งสองกลุ่มมีความเท่าเทียมกัน เพราะฉะนั้นถ้าวิเคราะห์แล้วแบบจำลองในภาพรวมกลมกลืนกับข้อมูล แสดงว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของทั้งสองกลุ่มเหมือนกัน แต่อาจจะต่างกันในขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ขั้นที่สอง คือ การวิเคราะห์โดยกำหนดเงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตทุกตัวในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน เพื่อทดสอบว่าการวัดตัวแปรแฝงด้วยตัวแปรสังเกตของทั้งสองกลุ่มเหมือนกันหรือไม่ โดยพิจารณาจากผลต่างค่าไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ระหว่างแบบจำลองที่กำหนดเงื่อนไขให้ความเท่าเทียมกันในขั้นที่สองนี้ กับแบบจำลองที่ไม่ได้กำหนดเงื่อนไขในขั้นที่หนึ่ง ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ระหว่างแบบจำลองทั้งสอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลต่างองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) แสดงว่ามีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอย่างน้อย 1 ตัวในแบบจำลองระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน ซึ่งถ้าพบผลเช่นนั้นแล้วการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป คือ การวิเคราะห์เพื่อค้นหาว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตใดบ้างที่แตกต่างกันระหว่างแบบจำลองของทั้งสองกลุ่ม แต่ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ไม่มีนัยสำคัญ ก็แสดงว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตทุกตัวในแบบจำลองระหว่างสองกลุ่มเท่ากัน และดำเนินการวิเคราะห์ในขั้นที่สามต่อไป

ขั้นที่สาม คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตระหว่างแบบจำลองของสองกลุ่มแตกต่างกันหรือไม่ โดยนำผลการทดสอบในขั้นที่สองมาเป็นแบบจำลองตั้งต้น และเพิ่มเงื่อนไขให้แบบจำลองของทั้งสองกลุ่มมีความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตเท่ากันทุกตัว ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่สาม กับขั้นที่สองมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลต่างองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตอย่างน้อย 1 ตัวในแบบจำลองระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน ซึ่งถ้าพบผลเช่นนั้นแล้วการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป คือ การวิเคราะห์เพื่อค้นหาว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตใดบ้างที่แตกต่างกันระหว่างแบบจำลองของทั้งสองกลุ่ม แต่ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ก็แสดงว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตทุกตัวในแบบจำลองระหว่างสองกลุ่มเท่ากัน และดำเนินการวิเคราะห์ในขั้นที่สี่ต่อไป

ขั้นที่สี่ คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกทุกความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มเท่ากันหรือไม่ โดยนำผลการทดสอบในขั้นที่สามมาเป็นแบบจำลองตั้งต้น และกำหนดเงื่อนไขเพิ่มให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกทุกความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่สี่ กับขั้นที่สามมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลต่างองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกอย่างน้อย 1 คู่ในแบบจำลองระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน ซึ่งถ้าพบผลเช่นนั้นแล้วการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป คือ การวิเคราะห์เพื่อค้นหาว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกใดบ้างที่แตกต่างกันระหว่างแบบจำลองของทั้งสองกลุ่ม แต่ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ก็แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกทุกคู่ในแบบจำลองระหว่างสองกลุ่มเท่ากัน และดำเนินการวิเคราะห์ในขั้นที่ห้าต่อไป

ขั้นที่ห้า คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลของทั้งสองกลุ่มเท่ากันหรือไม่ โดยนำผลการทดสอบในขั้นที่สี่มาเป็นแบบจำลองตั้งต้น และกำหนดเงื่อนไขเพิ่มให้อิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่ห้า กับขั้นที่สี่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลต่างองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) แสดงว่ามีอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในอย่างน้อย 1 คู่ในแบบจำลองระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน ซึ่งถ้าพบผลเช่นนั้นแล้วการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป คือ การวิเคราะห์เพื่อค้นหาว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในใดบ้างที่แตกต่างกันระหว่างแบบจำลองของทั้งสองกลุ่ม แต่ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ก็แสดงว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลในแบบจำลองระหว่างสองกลุ่มเท่ากัน และดำเนินการวิเคราะห์ในขั้นที่หกต่อไป

ขั้นที่หก คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายในที่มีต่อตัวแปรแฝงภายในทุกอิทธิพล ของทั้งสองกลุ่มเท่ากันหรือไม่ โดยนำผลการทดสอบในขั้นที่ห้ามาเป็นแบบจำลองตั้งต้น และกำหนดเงื่อนไขเพิ่มให้อิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายในที่มีต่อตัวแปรแฝงภายในทุกอิทธิพล ของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่หก กับขั้นที่ห้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลต่างองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) แสดงว่ามีอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายในที่มีต่อตัวแปรแฝงภายในอย่างน้อย 1 คู่ในแบบจำลองระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน ซึ่งถ้าพบผลเช่นนั้นแล้วการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป คือ การวิเคราะห์เพื่อค้นหาว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายในที่มีต่อตัวแปรแฝงภายในใดบ้างที่แตกต่างกันระหว่างแบบจำลองของทั้งสองกลุ่ม แต่ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ก็แสดงว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายในที่มีต่อตัวแปรแฝงภายในทุกอิทธิพล ในแบบจำลองระหว่างสองกลุ่มเท่ากัน และดำเนินการวิเคราะห์ในขั้นที่เจ็ดต่อไป

ขั้นที่เจ็ด คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝงภายในทุกความคลาดเคลื่อน ของทั้งสองกลุ่มเท่ากันหรือไม่ โดยนำผลการทดสอบในขั้นที่หกมาเป็นแบบจำลองตั้งต้น และกำหนดเงื่อนไขเพิ่มให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝงภายในทุกความคลาดเคลื่อนของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่เจ็ด กับขั้นที่หกมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลต่างองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝงภายในอย่างน้อย 1 ตัวในแบบจำลองระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน ซึ่งถ้าพบผลเช่นนั้นแล้วการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป คือ การวิเคราะห์เพื่อค้นหาว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝงภายในใดบ้างที่แตกต่างกันระหว่างแบบจำลองของทั้งสองกลุ่ม แต่ถ้าผลต่างไคสแควร์ (χ^2_{diff}) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ก็แสดงว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝงภายในทุกความคลาดเคลื่อนในแบบจำลองระหว่างสองกลุ่มเท่ากัน

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความเท่าเทียมกันของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่ม
ข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ

	χ^2	RMSEA	CFI	TLI	df	df (ความต่าง)	χ^2 (ความต่าง)
ขั้นที่ 1: ไม่มีการกำหนดเงื่อนไขให้ แบบจำลองเหมือนกันระหว่างกลุ่ม	763.07	.065	.97	.95	276		
ขั้นที่ 2: กำหนดเงื่อนไขให้น้ำหนัก องค์ประกอบของตัวแปรสังเกตทุกตัวใน แบบจำลองเท่ากัน	797.69	.066	.96	.95	287	11 (ขั้น2-ขั้น1)	34.62* (ขั้น2-ขั้น1)
ขั้นที่ 2.1: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบ ตัวแปร สังเกตของพฤติกรรมการทำงานเท่ากัน	767.61	.065	.97	.95	278	2 (ขั้น2.1-ขั้น1)	4.54 (ขั้น2.1-ขั้น1)
ขั้นที่ 2.2: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบของเจตคติ เท่ากัน	766.71	.065	.97	.95	278	2 (ขั้น2.2-ขั้น1)	3.64 (ขั้น2.2-ขั้น1)
ขั้นที่ 2.3: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบของความ พึงพอใจในการทำงานเท่ากัน	772.18	.066	.97	.95	277	1 (ขั้น2.3-ขั้น1)	9.11* (ขั้น2.3-ขั้น1)
ขั้นที่ 2.4: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบของ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเท่ากัน	767.85	.065	.97	.95	279	3 (ขั้น2.4-ขั้น1)	4.78 (ขั้น2.4-ขั้น1)
ขั้นที่ 2.5: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบของการมี แบบอย่างในการทำงานเท่ากัน	769.62	.065	.97	.95	277	1 (ขั้น2.5-ขั้น1)	6.55* (ขั้น2.5-ขั้น1)
ขั้นที่ 2.6: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบของการ รับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเท่ากัน	771.36	.066	.97	.95	278	2 (ขั้น2.6-ขั้น1)	8.29* (ขั้น2.6-ขั้น1)
ขั้นที่ 2.6a: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบของการ รับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเท่ากัน	771.35	.066	.97	.95	277	1 (ขั้น2.6a-ขั้น1)	8.28* (ขั้น2.6a-ขั้น1)

ตาราง 13 (ต่อ)

	χ^2	RMSEA	CFI	TLI	df	df (ความต่าง)	χ^2 (ความต่าง)
ขั้นที่ 2.6b: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบของและ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เท่ากัน	764.37	.065	.97	.95	277	1 (ขั้น2.6b-ขั้น1)	1.30 (ขั้น2.6b-ขั้น1)
ขั้นที่ 2.7: แบบจำลองขั้นที่ 1 และเพิ่ม เงื่อนไขให้น้ำหนักองค์ประกอบของตัว แปรพฤติกรรมการทำงาน เจตคติ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และความ ยุติธรรมด้านกระบวนการเท่ากัน	776.84	.065	.97	.95	277	1 (ขั้น2.7-ขั้น1)	1.26 (ขั้น2.7-ขั้น1)
ขั้นที่ 3: แบบจำลองขั้นที่ 2.7และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปร สังเกตเท่ากัน	813.68	.065	.96	.95	301	17 (ขั้น3-ขั้น2.7)	36.84* (ขั้น3-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.1: แบบจำลองขั้นที่ 2.7และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของพฤติกรรมการทำงานด้านการ มีส่วนร่วมเท่ากัน	778.21	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.1-ขั้น2.7)	1.37 (ขั้น3.1-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.2: แบบจำลองขั้นที่ 2.7และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของพฤติกรรมการทำงานด้าน ความโปร่งใสเท่ากัน	787.54	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.2-ขั้น2.7)	10.7* (ขั้น3.2-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.3: แบบจำลองขั้นที่ 2.7และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของพฤติกรรมการทำงานด้าน ประสิทธิภาพและการให้บริการเท่ากัน	777.27	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.3-ขั้น2.7)	0.43 (ขั้น3.3-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.4: แบบจำลองขั้นที่ 2.7และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของเจตคติด้านการคิดเท่ากัน	777.04	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.4-ขั้น2.7)	0.2 (ขั้น3.4-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.5: แบบจำลองขั้นที่ 2.7และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของเจตคติด้านความรู้สึกเท่ากัน	782.42	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.5-ขั้น2.7)	5.58* (ขั้น3.5-ขั้น2.7)

ตาราง 13 (ต่อ)

	χ^2	RMSEA	CFI	TLI	df	df (ความต่าง)	χ^2 (ความต่าง)
ชั้นที่ 3.6: แบบจำลองชั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของเจตคติด้านความพร้อมที่จะ กระทำเท่ากัน	779.96	.065	.97	.95	285	1 (ชั้น3.6-ชั้น2.7)	3.12 (ชั้น3.6-ชั้น2.7)
ชั้นที่ 3.7: แบบจำลองชั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของความพึงพอใจภายในเท่านั้น	777.17	.065	.97	.95	285	1 (ชั้น3.7-ชั้น2.7)	0.33 (ชั้น3.7-ชั้น2.7)
ชั้นที่ 3.8: แบบจำลองชั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของความพึงพอใจภายนอกเท่านั้น	780.37	.065	.97	.95	285	1 (ชั้น3.8-ชั้น2.7)	3.53 (ชั้น3.8-ชั้น2.7)
ชั้นที่ 3.9: แบบจำลองชั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของการมีแบบอย่างจากหัวหน้า งานเท่านั้น	779.85	.065	.97	.95	285	1 (ชั้น3.9-ชั้น2.7)	3.01 (ชั้น3.9-ชั้น2.7)
ชั้นที่ 3.10: แบบจำลองชั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของการมีแบบอย่างจากเพื่อน ร่วมงานเท่านั้น	776.84	.065	.97	.95	285	1 (ชั้น3.10-ชั้น2.7)	0 (ชั้น3.10-ชั้น2.7)
ชั้นที่ 3.11: แบบจำลองชั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของการรับรู้ความยุติธรรมด้าน ผลตอบแทนเท่านั้น	776.94	.065	.97	.95	285	1 (ชั้น3.11-ชั้น2.7)	0.1 (ชั้น3.11-ชั้น2.7)
ชั้นที่ 3.12: แบบจำลองชั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของการรับรู้ความยุติธรรมด้าน กระบวนการเท่านั้น	778.77	.065	.97	.95	285	1 (ชั้น3.12-ชั้น2.7)	1.93 (ชั้น3.12-ชั้น2.7)
ชั้นที่ 3.13: แบบจำลองชั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของการรับรู้ความยุติธรรมด้าน ปฏิสัมพันธ์เท่านั้น	777.20	.065	.97	.95	285	1 (ชั้น3.13-ชั้น2.7)	0.36 (ชั้น3.13-ชั้น2.7)

ตาราง 13 (ต่อ)

	χ^2	RMSEA	CFI	TLI	df	df (ความต่าง)	χ^2 (ความต่าง)
ขั้นที่ 3.14: แบบจำลองขั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ด้านคาดการณ์ใกล้เคียงกัน	776.84	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.14-ขั้น2.7)	0 (ขั้น3.14-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.15: แบบจำลองขั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ด้านหาทางแก้ปัญหาเท่านั้น	777.78	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.15-ขั้น2.7)	0.94 (ขั้น3.15-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.16: แบบจำลองขั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ด้านการอดได้รอได้เท่านั้น	776.85	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.16-ขั้น2.7)	0.01 (ขั้น3.16-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.17: แบบจำลองขั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนตัวแปร สังเกตของลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ด้านการให้รางวัลและลงโทษอย่าง เหมาะสมเท่านั้น	776.90	.065	.97	.95	285	1 (ขั้น3.17-ขั้น2.7)	0.06 (ขั้น3.17-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 3.18: แบบจำลองขั้นที่ 2.7 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อน ในทุกตัว แปรสังเกตเท่านั้น ยกเว้นพฤติกรรมการทำงานด้านความโปร่งใส และเจตคติด้าน ความรู้สึก	793.04	.064	.97	.96	299	15 (ขั้น3.18-ขั้น2.7)	16.2 (ขั้น3.18-ขั้น2.7)
ขั้นที่ 4: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ภายนอกเท่านั้น	846.03	.065	.96	.96	314	15 (ขั้น4-ขั้น3.18)	52.99* (ขั้น4-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.1: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การรับรู้ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์กับ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเท่านั้น	793.61	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.1-ขั้น3.18)	1.57 (ขั้น4.1-ขั้น3.18)

ตาราง 13 (ต่อ)

	χ^2	RMSEA	CFI	TLI	df	df (ความต่าง)	χ^2 (ความต่าง)
ขั้นที่ 4.2: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์และความขัดแย้ง ในบทบาทเท่ากัน	793.07	.063	.97	.96	300	1 (ขั้น4.2-ขั้น3.18)	0.03 (ขั้น4.2-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.3: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์และเหตุผลเชิง จริยธรรมเท่ากัน	797.03	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.3-ขั้น3.18)	3.99* (ขั้น4.3-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.4: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์และการมี แบบอย่างในการทำงานเท่ากัน	794.82	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.4-ขั้น3.18)	1.78 (ขั้น4.4-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.5: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์และการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กรเท่ากัน	794.06	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.5-ขั้น3.18)	1.02 (ขั้น4.5-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.6: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่ง อนาคตควบคุมตนและความขัดแย้งในบทบาท เท่ากัน	797.05	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.6-ขั้น3.18)	4.01* (ขั้น4.6-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.7: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่ง อนาคตควบคุมตนและเหตุผลเชิงจริยธรรม เท่ากัน	795.82	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.7-ขั้น3.18)	2.78 (ขั้น4.7-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.8: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่ง อนาคตควบคุมตนและการมีแบบอย่างในการ ทำงานเท่ากัน	800.76	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.8-ขั้น3.18)	7.72* (ขั้น4.8-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.9: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่ง อนาคตควบคุมตนและการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กรเท่ากัน	806.05	.064	.96	.96	300	1 (ขั้น4.9-ขั้น3.18)	13.01* (ขั้น4.9-ขั้น3.18)

ตาราง 13 (ต่อ)

	χ^2	RMSEA	CFI	TLI	df	df (ความต่าง)	χ^2 (ความต่าง)
ขั้นที่ 4.10: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างความ ขัดแย้งในบทบาทและเหตุผลเชิงจริยธรรม เท่ากัน	811.86	.065	.96	.95	300	1 (ขั้น4.10-ขั้น3.18)	18.82* (ขั้น4.10-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.11: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างความ ขัดแย้งในบทบาทและการมีแบบอย่างใน การทำงานเท่ากัน	796.78	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.11-ขั้น3.18)	3.74 (ขั้น4.11-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.12: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างความ ขัดแย้งในบทบาทและการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กรเท่ากัน	793.04	.063	.97	.96	300	1 (ขั้น4.12-ขั้น3.18)	0 (ขั้น4.12-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.13: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิง จริยธรรมและการมีแบบอย่างในการทำงาน เท่ากัน	794.02	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.13-ขั้น3.18)	0.98 (ขั้น4.13-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.14: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิง จริยธรรมและการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กรเท่ากัน	795.41	.064	.97	.96	300	1 (ขั้น4.14-ขั้น3.18)	2.37 (ขั้น4.14-ขั้น3.18)
ขั้นที่ 4.15: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และเพิ่ม เงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างการมี แบบอย่างในการทำงานและการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กรเท่ากัน	793.26	.063	.97	.96	300	1 (ขั้น4.15-ขั้น3.18)	0.22 (ขั้น4.15-ขั้น3.18)

ตาราง 13 (ต่อ)

	χ^2	RMSEA	CFI	TLI	df	df (ความต่าง)	χ^2 (ความต่าง)
ขั้นที่ 4.16: แบบจำลองขั้นที่ 3.18 และ เพิ่มเงื่อนไขให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรภายนอกทุกตัวเท่ากันยกเว้น การรับรู้ ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์กับเหตุผลเชิง จริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน กับความขัดแย้งในบทบาท ลักษณะมุ่ง อนาคตควบคุมตนกับการมีแบบอย่างใน การทำงาน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และ ความขัดแย้งในบทบาทกับเหตุผลเชิง จริยธรรม	811.50	.063	.96	.96	309	10 (ขั้น4.16-ขั้น3.18)	18.46 (ขั้น4.16-ขั้น 3.18)
ขั้นที่ 5: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่ม เงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอก ที่มีต่อตัวแปรภายในเท่ากัน	828.82	.064	.96	.96	316	7 (ขั้น5-ขั้น4.16)	17.32* (ขั้น5-ขั้น4.16)
ขั้นที่ 5.1: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่ม เงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรการมี แบบอย่างในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรม การทำงานเท่ากัน	812.67	.063	.96	.96	310	1 (ขั้น5.1-ขั้น4.16)	1.17 (ขั้น5.1-ขั้น4.16)
ขั้นที่ 5.2: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่ม เงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรเหตุผล เชิงจริยธรรมที่มีต่อเจตคติเท่ากัน	813.57	.063	.96	.96	310	1 (ขั้น5.2-ขั้น4.16)	2.07 (ขั้น5.2-ขั้น4.16)
ขั้นที่ 5.3: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่ม เงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรลักษณะ มุ่งอนาคตควบคุมตนที่มีต่อเจตคติเท่ากัน	811.83	.063	.96	.96	310	1 (ขั้น5.3-ขั้น4.16)	0.33 (ขั้น5.3-ขั้น4.16)
ขั้นที่ 5.4: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่ม เงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรการรับรู้ ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ที่มีต่อเจตคติ เท่ากัน	811.63	.063	.96	.96	310	1 (ขั้น5.4-ขั้น4.16)	0.13 (ขั้น5.4-ขั้น4.16)
ขั้นที่ 5.5: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่ม เงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรการมี แบบอย่างในการทำงานที่มีต่อเจตคติ เท่ากัน	812.28	.063	.96	.96	310	1 (ขั้น5.5-ขั้น4.16)	0.78 (ขั้น5.5-ขั้น4.16)

ตาราง 13 (ต่อ)

	χ^2	RMSEA	CFI	TLI	df	df (ความต่าง)	χ^2 (ความต่าง)
ขั้นที่ 5.6: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่มเงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรความขัดแย้งในบทบาทที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานเท่ากัน	814.56	.064	.96	.96	310	1 (ขั้น5.6-ขั้น4.16)	3.06 (ขั้น5.6-ขั้น4.16)
ขั้นที่ 5.7: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่มเงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานเท่ากัน	819.79	.064	.96	.96	310	1 (ขั้น5.7-ขั้น4.16)	8.29* (ขั้น5.7-ขั้น4.16)
ขั้นที่ 5.8: แบบจำลองขั้นที่ 4.16 และเพิ่มเงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกกับตัวแปรภายในเท่ากันยกเว้นอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน	820.86	.063	.96	.96	315	6 (ขั้น5.8-ขั้น4.16)	9.36 (ขั้น5.8-ขั้น4.16)
ขั้นที่ 6: แบบจำลองขั้นที่ 5.8 และเพิ่มเงื่อนไขให้อธิทธิพลระหว่างตัวแปรภายในที่มีต่อตัวแปรภายในเท่ากัน	823.74	.063	.96	.96	317	2 (ขั้น6-ขั้น5.8)	2.88 (ขั้น6-ขั้น5.8)
ขั้นที่ 7: แบบจำลองขั้นที่ 6 และเพิ่มเงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรภายในเท่ากัน	834.19	.063	.96	.96	320	3 (ขั้น7-ขั้น6)	10.45* (ขั้น7-ขั้น6)
ขั้นที่ 7.1: แบบจำลองขั้นที่ 6 และเพิ่มเงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรเจตคติเท่ากัน	824.30	.063	.96	.96	318	1 (ขั้น7.1-ขั้น6)	0.56 (ขั้น7.1-ขั้น6)
ขั้นที่ 7.2: แบบจำลองขั้นที่ 6 และเพิ่มเงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเท่ากัน	825.87	.063	.96	.96	318	1 (ขั้น7.2-ขั้น6)	2.13 (ขั้น7.2-ขั้น6)
ขั้นที่ 7.3: แบบจำลองขั้นที่ 6 และเพิ่มเงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรมเท่ากัน	813.47	.063	.96	.96	318	1 (ขั้น7.3-ขั้น6)	7.73* (ขั้น7.3-ขั้น6)
ขั้นที่ 7.4: แบบจำลองขั้นที่ 6 และเพิ่มเงื่อนไขให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรเจตคติกับความพึงพอใจในการทำงานเท่ากัน	826.43	.063	.96	.96	319	2 (ขั้น7.4-ขั้น6)	2.69 (ขั้น7.4-ขั้น6)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเท่าเทียมกันของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ พบว่าในขั้นที่หนึ่ง คือการวิเคราะห์โดยไม่มีการกำหนดเงื่อนไขให้แบบจำลองของทั้งสองกลุ่มมีความเท่ากัน ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกดัชนีบ่งบอกว่า แบบจำลองที่วิเคราะห์ในขั้นตอนนี้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองของทั้งสองกลุ่มเหมือนกัน แต่อาจแตกต่างกันที่ขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ขั้นที่สอง คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตทุกตัวในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ผลต่างไคสแควร์ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่สองกับขั้นที่หนึ่ง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2_{diff} = 34.62$, $df_{diff} = 11$) แสดงว่ามีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอย่างน้อย 1 ตัวที่แตกต่างกันระหว่างสองกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อค้นหาความแตกต่างดังกล่าว ผลการทดสอบพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มข้าราชการกับกลุ่มพนักงานประจำ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ($\chi^2_{diff} = 8.97$, $df_{diff} = 1$, $p < .05$) การมีแบบอย่างในการทำงาน ($\chi^2_{diff} = 6.68$, $df_{diff} = 1$, $p < .05$) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ($\chi^2_{diff} = 8.12$, $df_{diff} = 1$, $p < .05$)

ขั้นที่สาม คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตทุกตัวในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ผลต่างไคสแควร์ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่สามกับขั้นที่สอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2_{diff} = 36.84$, $df_{diff} = 17$) แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตอย่างน้อย 1 ตัวที่แตกต่างกันระหว่างสองกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อค้นหาความแตกต่างดังกล่าว ผลการทดสอบ พบว่า ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มข้าราชการกับกลุ่มพนักงานประจำ ได้แก่ ความคลาดเคลื่อนตัวแปรพฤติกรรมการทำงานด้านความโปร่งใส ($\chi^2_{diff} = 10.7$, $df_{diff} = 1$) และความคลาดเคลื่อนตัวแปรเจตคติด้านความรู้สึก ($\chi^2_{diff} = 5.58$, $df_{diff} = 1$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นที่สี่ คือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกทุกความสัมพันธ์ในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ผลต่างของไคสแควร์ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่สี่กับขั้นที่สาม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2_{diff} = 52.99$, $df_{diff} = 15$) แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันระหว่างสองกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อค้นหาความแตกต่างดังกล่าว ผลการทดสอบ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์และเหตุผลเชิงจริยธรรม ($\chi^2_{diff} = 3.99$, $df_{diff} = 1$) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและความขัดแย้งในบทบาท ($\chi^2_{diff} =$

4.01, $df_{diff} = 1$) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและการมีแบบอย่างในการทำงาน ($\chi^2_{diff} = 7.72$, $df_{diff} = 1$) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ($\chi^2_{diff} = 13.01$, $df_{diff} = 1$) ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและเหตุผลเชิงจริยธรรม ($\chi^2_{diff} = 18.82$, $df_{diff} = 1$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นที่ห้า การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ผลต่างของไคสแควร์ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่ห้ากับขั้นที่สี่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2_{diff} = 17.32$, $df_{diff} = 7$) แสดงว่ามีอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในอย่างน้อย 1 อิทธิพลที่แตกต่างกันระหว่างสองกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อค้นหาความแตกต่างดังกล่าว ผลการทดสอบ พบว่า อิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มข้าราชการและกลุ่มพนักงานประจำ คือ อิทธิพลระหว่างตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน ($\chi^2_{diff} = 8.29$, $df_{diff} = 1$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นที่หก การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายในที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ผลต่างของไคสแควร์ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่หกกับขั้นที่ห้า ($\chi^2_{diff} = 17.32$, $df_{diff} = 7$) ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายในที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการและกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน

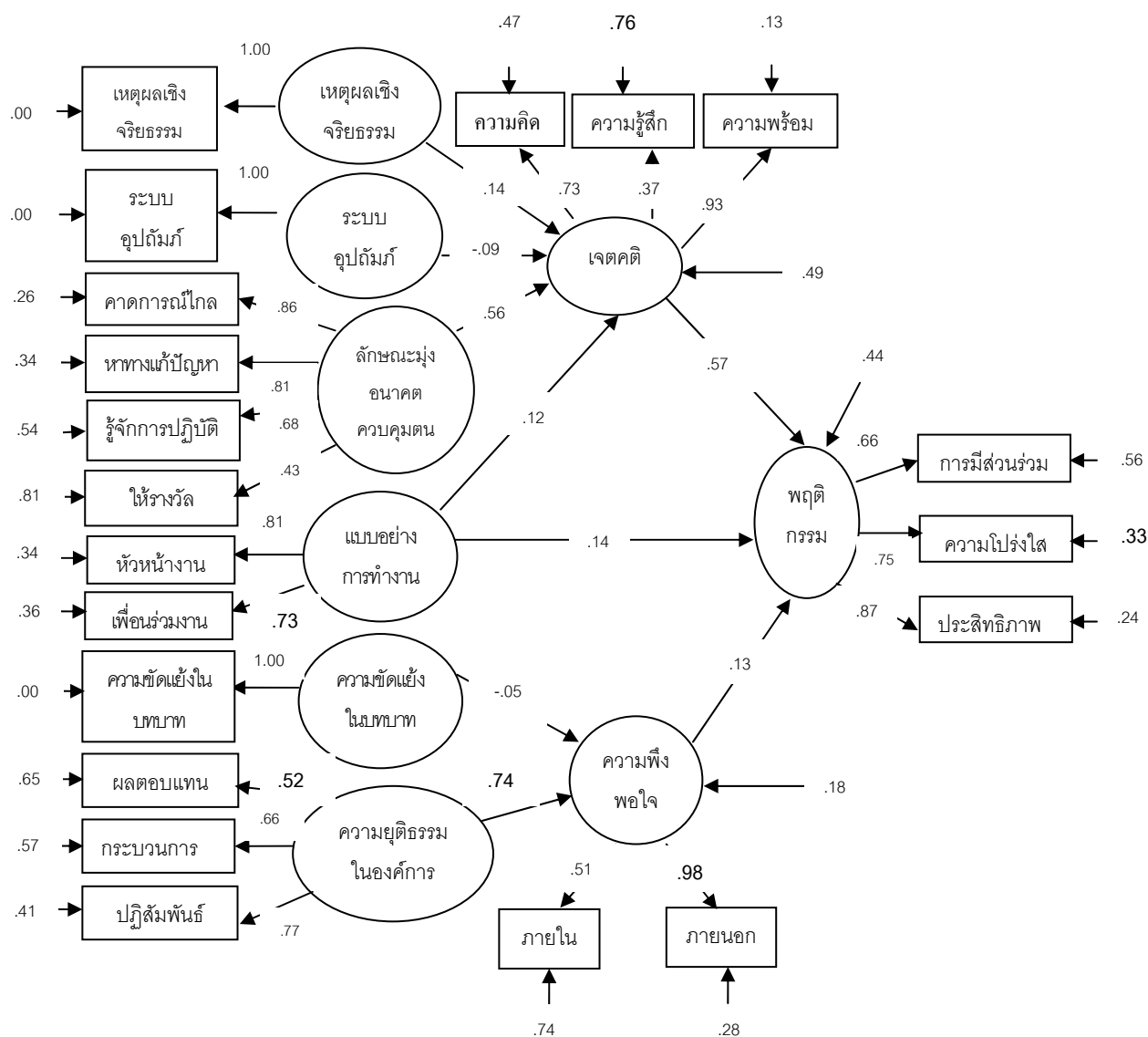
ขั้นที่เจ็ด การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรภายในทุกตัวในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ผลต่างของไคสแควร์ระหว่างแบบจำลองในขั้นที่เจ็ดกับขั้นที่หก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2_{diff} = 10.45$, $df_{diff} = 3$) แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนของตัวแปรภายในอย่างน้อย 1 ตัวที่แตกต่างกันระหว่างสองกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อค้นหาความแตกต่างดังกล่าว ผลการทดสอบ พบว่า ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรภายในที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มข้าราชการและกลุ่มพนักงานประจำ คือ ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรม ($\chi^2_{diff} = 7.73$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงระหว่างกลุ่มข้าราชการเทียบ
กับกลุ่มพนักงานประจำ

ผลต่างค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำ	พฤติกรรมการ	เจตคติ	ความพึงพอใจ	ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์	มุ่งอนาคตควบคุมตน	ความขัดแย้งในบทบาท	เหตุผลเชิงจริยธรรม	แบบอย่างในการทำงาน	ความยุติธรรมในองค์การ
	0.33	0.04	-0.89*	-0.74	-0.80	2.95*	-0.90	0.53	1.84*

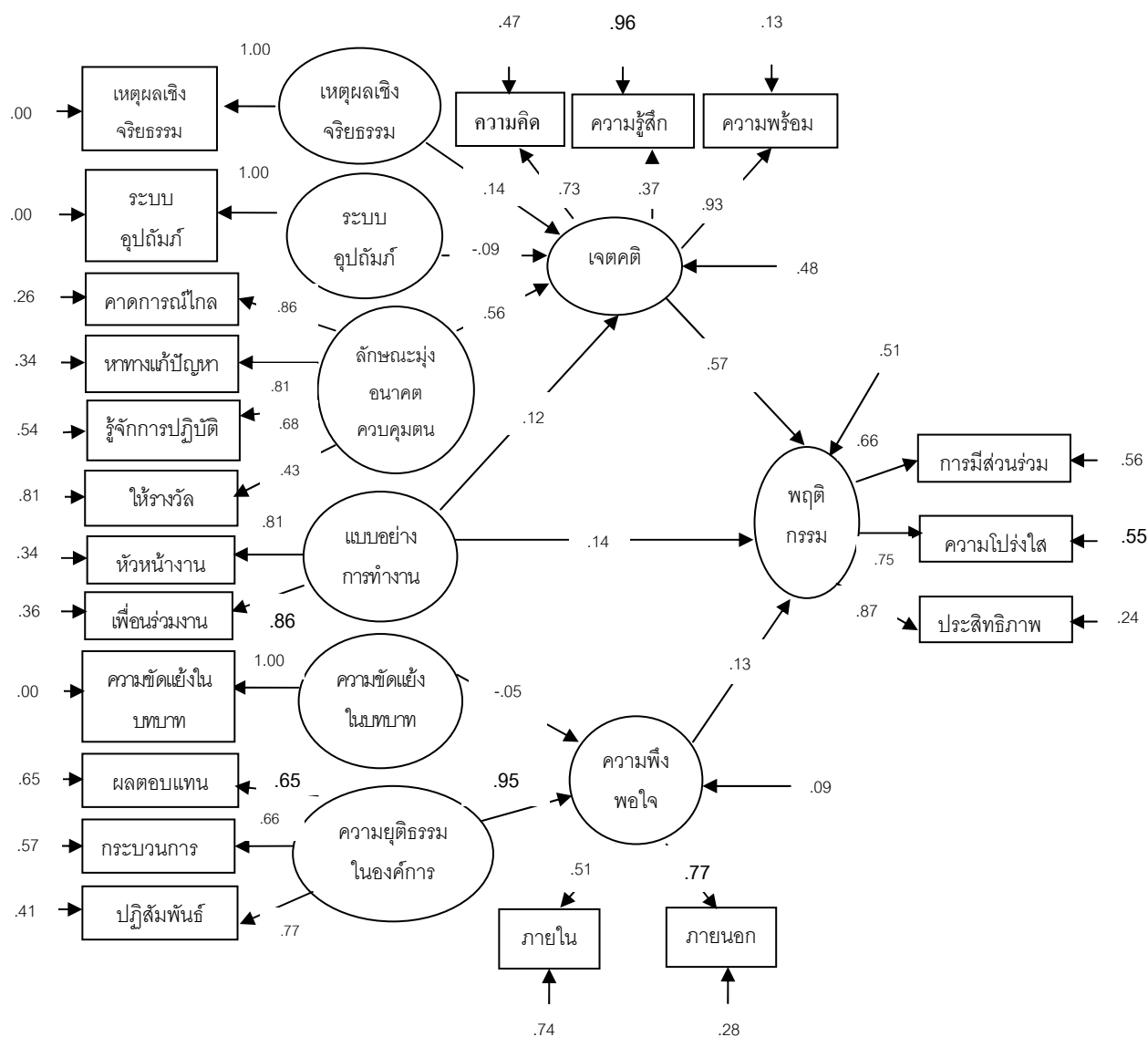
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงระหว่างกลุ่มข้าราชการ กับพนักงานประจำ ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้กำหนดให้กลุ่มข้าราชการเป็นกลุ่มฐานและให้กลุ่มพนักงานประจำเป็นกลุ่มเปรียบเทียบ ดังนั้นถ้าผลต่างเป็นค่าบวกแสดงว่ากลุ่มพนักงานประจำมีค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงสูงกว่ากลุ่มข้าราชการ แต่ถ้าเป็นค่าลบแสดงว่ากลุ่มพนักงานประจำมีค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงต่ำกว่ากลุ่มข้าราชการ ผลการทดสอบพบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปรคือ ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความขัดแย้งในบทบาท ของกลุ่มพนักงานประจำสูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความขัดแย้งในบทบาทของกลุ่มข้าราชการ (2.95) นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของกลุ่มพนักงานประจำ สูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของกลุ่มข้าราชการ (1.84) และค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มข้าราชการสูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มพนักงานประจำ (-0.89)



ภาพประกอบ 5 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจในกลุ่มข้าราชการ จำนวน 368 คน

*หมายเหตุ ค่าสัมประสิทธิ์ที่เป็นตัวหนา คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่มีความแตกต่างกันระหว่างทั้งสองกลุ่ม



ภาพประกอบ 6 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจในกลุ่มพนักงานประจำ จำนวน 386 คน

*หมายเหตุ ค่าสัมประสิทธิ์ที่เป็นตัวหนา คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่มีความแตกต่างกันระหว่างทั้งสองกลุ่ม

ภาพประกอบ 5 และ 6 เป็นแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทคนิคสูงสุดทำระหว่างข้าราชการ กับ พนักงานประจำ ที่ผ่านการทดสอบความเท่าเทียมกันทั้งโครงสร้างความสัมพันธ์และค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝง พบว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่า 850.38; df=330; p-value =.00; RMSEA=.062; TLI=.96; CFI=.96) แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์อิทธิพลระหว่างกลุ่ม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มข้าราชการ (.74) ต่ำกว่ากลุ่มพนักงานประจำ (.95) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบระหว่างกลุ่ม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจภายนอกการทำงาน ในกลุ่มข้าราชการ (.98) สูงกว่ากลุ่มพนักงานประจำ (.77) ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงานของเพื่อนร่วมงานในกลุ่มข้าราชการ (.73) ต่ำกว่ากลุ่มพนักงานประจำ (.86) และค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านผลตอบแทนในกลุ่มข้าราชการ (.52) สูงกว่ากลุ่มพนักงานประจำ (.65) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตระหว่างกลุ่ม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสในกลุ่มข้าราชการ (.33) ต่ำกว่ากลุ่มพนักงานประจำ (.55) ค่าสัมประสิทธิ์ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความรู้สึกในกลุ่มข้าราชการ (.76) ต่ำกว่ากลุ่มพนักงานประจำ (.96) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลครั้งนี้มีความมุ่งหมายการศึกษาที่สำคัญ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อเปรียบเทียบโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลระหว่างข้าราชการและพนักงานประจำ
3. เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุและพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขตประกอบด้วยข้าราชการประจำ และพนักงานประจำ แบ่งออกเป็น 3 พื้นที่ คือ เขตพื้นที่ 1 เขตกรุงเทพชั้นใน เขตพื้นที่ 2 เขตกรุงเทพฝั่งตะวันออกและเหนือ และ เขตพื้นที่ 3 เขตฝั่งธนบุรี รวม 50 เขต โดยมีจำนวนข้าราชการทั้งหมด 368 คน และจำนวนพนักงานประจำ ทั้งหมด 386 คน รวมทั้งหมด 754 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปยังสำนักเทศกิจกรุงเทพมหานคร และประสานงานกับทางสำนักเทศกิจในการช่วยเก็บข้อมูลกับเจ้าหน้าที่เทศกิจทั้ง 50 สำนักงานเขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 10 ตอน โดยที่ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 – 10 เป็นแบบวัดเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา คือ แบบวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล แบบวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม แบบวัดการมีแบบอย่างในการทำงาน แบบวัดความขัดแย้งในบทบาท แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และแบบวัดการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ โดยแบบวัดต่างๆ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาทั้งฉบับของฉบับที่ใช้จริง มีค่าระหว่าง .79 - .93

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และการเปรียบเทียบโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ระหว่างข้าราชการและพนักงานประจำ

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังการปรับ มีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 576.23 ที่องศาอิสระ (df) 135 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ .00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (TLI) เท่ากับ .96 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ .97 ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (RMSEA) เท่ากับ .064 แสดงว่ารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผล และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองของตัวแปร (Squared Multiple Correlation: R^2) ในเจ้าหน้าที่เทศกิจกลุ่มรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยที่

1.1 พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล การมีแบบอย่างในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน และได้รับอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมจากลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่างในการทำงาน

และได้รับอิทธิพลทางลบโดยอ้อมจากการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และได้รับอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน โดยตัวแปรเหล่านี้ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้ร้อยละ 50

1.2 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม การมีแบบอย่างในการทำงาน และอิทธิพลทางลบโดยตรงจากการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดร่วมกันสามารถอธิบายเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้ร้อยละ 51

1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และได้รับอิทธิพลทางลบโดยตรงจากความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งทั้งสองตัวแปรร่วมกันสามารถอธิบายความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 81

ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำ

ผลการวิเคราะห์ความเท่าเทียมกันของแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำ พบว่า การวิเคราะห์โดยไม่มีข้อกำหนดเงื่อนไขให้แบบจำลองของทั้งสองกลุ่มมีความเท่ากัน ดังนั้นความกลมกลืนเกือบทุกดัชนีบ่งบอกว่า แบบจำลองที่วิเคราะห์ในขั้นตอนนี้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองของทั้งสองกลุ่มเหมือนกัน แต่อาจแตกต่างกันที่ขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตทุกตัวในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงาน และน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตทุกตัวในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ความคลาดเคลื่อนตัวแปรสังเกตของพฤติกรรมการทำงานด้านความโปร่งใส ความคลาดเคลื่อนตัวแปรสังเกตของเจตคติด้านความรู้สึก ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกทุกความสัมพันธ์ในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์และเหตุผลเชิงจริยธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและการมีแบบอย่างในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและเหตุผลเชิงจริยธรรม ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า อิทธิพลระหว่างตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรภายในที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า อิทธิพลระหว่างตัวแปรภายในที่มีต่อตัวแปรภายในทุกอิทธิพลในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน

จากการวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรภายในทุกตัวในแบบจำลองระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานประจำเท่ากัน พบว่า ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรม ระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงระหว่างกลุ่มข้าราชการ เทียบกับกลุ่มพนักงานประจำ

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงระหว่างกลุ่มข้าราชการ กับพนักงานประจำ พบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปรคือ ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความขัดแย้งในบทบาท ของกลุ่มพนักงานประจำสูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความขัดแย้งในบทบาทของกลุ่มข้าราชการ นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของกลุ่มพนักงานประจำ สูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของกลุ่มข้าราชการ และค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มข้าราชการสูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มพนักงานประจำ

การอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 แบบจำลองสมมติฐานที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจะมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมติฐานย่อยตามเส้นทางอิทธิพลของ ตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1.1 เหตุผลเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

1.2 ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

1.3 การรับรู้ความสัมพันธาระบบอุปถัมภ์มีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในการทำงาน

1.4 การมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

1.5 ความขัดแย้งในบทบาทอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

1.6 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

1.7 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

จากสมมติฐานข้อที่ 1.1 – 1.4 ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน การรับรู้ความสัมพันธาระบบอุปถัมภ์ และการมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล แต่ไม่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานเป็นบางส่วน ยกเว้นตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงานที่มีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล จะเห็นได้ว่าในสมมติฐานข้อที่ 1.1 – 1.4 ตัวแปรภายนอกเกือบทุกตัวไม่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ยกเว้นตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงานเพียงตัวเดียวที่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล แต่พบว่าตัวแปรภายนอกทุกตัวมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล การที่ตัวแปรภายนอกคือ เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์ และการมีแบบอย่างในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล หมายความว่า ทั้งเหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน และการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์นั้น จะมีความเกี่ยวข้องและส่งผลอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้จะต้องส่งผ่านตัวแปรเจตคติเสียก่อน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงานเป็นตัวแปรภายนอกเพียงตัวเดียวที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล การมีแบบอย่างที่ดีในการทำงานอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงวิธีการและกระบวนการที่บุคคลได้รับอิทธิพลจากสังคม ทำให้เกิดการยอมรับลักษณะและกฎเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นลักษณะของตน จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมระบุว่า พฤติกรรมส่วนมากรวมทั้งพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้มี 2 รูปแบบ คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงหรือการเรียนรู้จากผลการกระทำ และการเรียนรู้จากการสังเกต ในประเด็นของการเห็นแบบอย่างเป็นการเรียนรู้จากการสังเกต เกิดจากการสังเกตตัวแบบ (Model) ว่าตัวแบบทำอะไร ทำอย่างไร มีกฎเกณฑ์อย่างไร เมื่อสังเกตแล้วก็นำมาคิดว่าตนสามารถทำพฤติกรรมใหม่ได้อย่างไร (ธีระพร อูวรรณโณ. 2537: 239)

สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยหลายชิ้น ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแบบอย่างที่ดีในการทำงานกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาต่าง ๆ ในสังคม เช่น งานวิจัยของ วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และคณะ (2547) ที่พบว่า การเห็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมตามค่านิยมกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง นอกจากนี้การเห็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานร่วมกับเจตคติต่อพฤติกรรมตามค่านิยมกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามค่านิยมกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องได้ร้อยละ 60 นอกจากนี้อิทธิพล โสภางค์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ พบว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงานมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงานน้อย และการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน เมื่อร่วมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อีก 2 ตัว คือ การรับรู้ทัศนคติทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า สามารถทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานได้ร้อยละ 8.7 และพบผลเช่นนี้ในกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ทำงานมากกว่า 10 ปี โดยการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานเมื่อร่วมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อีก 2 ตัว คือ การรับรู้ทัศนคติทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า รวมเป็น 3 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานได้สูงที่สุดร้อยละ 14.6 เช่นเดียวกันในงานวิจัยของ ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) พบว่า พนักงานที่มีการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงานมาก มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยมากกว่าพนักงานที่มีการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงานน้อย โดยพบผลเช่นนี้ในกลุ่มรวม และทุกกลุ่มย่อย และยังพบผลอีกว่าการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวทำนายสำคัญลำดับที่ 1 เมื่อร่วมกับตัวแปรอีก 6 ตัว สามารถร่วมกันทำนายเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 31.6 และเน็อน พิณประดิษฐ์ (2545) ได้ศึกษาตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดตำรวจภูธร ภาค 4 พบว่า การมีแบบอย่างสามารถเข้าร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มรวมของตำรวจกลุ่มสัญญาบัตรได้ร้อยละ 14.13 นอกจากนี้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจกลุ่มสัญญาบัตรมีการศึกษาได้สูงได้มากที่สุด (ร้อยละ 22.62) โดยมีตัวแปรการมีแบบอย่างเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรก ในส่วนของกลุ่มตำรวจชั้นประทวน พบว่าการมีแบบอย่างในการทำงานเป็นตัวแปรที่เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจชั้นประทวนทุกประเภทเป็นลำดับแรก จะเห็นได้ว่าการเห็นแบบอย่างในการทำงานที่ดีและไม่ดีของตำรวจ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะในกลุ่มตำรวจชั้นประทวน

นั่นแสดงให้เห็นว่า การที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเหล่านั้นมีแบบอย่างและนำมาเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

นอกจากนี้จากสมมติฐานข้อที่ 1.5 – 1.6 ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในบทบาท และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านความพึงพอใจในการทำงานแต่ไม่พบอิทธิพลทางตรงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานเป็นบางส่วน การที่ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาท และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า ทั้งความขัดแย้งในบทบาท และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จะมีความเกี่ยวข้องและส่งอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้นั้น จะต้องส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเสียก่อน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

สำหรับสมมติฐานข้อที่ 1.7 ผลการวิจัยพบว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นั่นแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีเจตคติ ทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนมีความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งความพึงพอใจภายในงานและความพึงพอใจภายนอกงาน จะเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความโปร่งใส และด้านประสิทธิภาพและการให้บริการด้วย

โดยที่ตัวแปรเจตคติเองมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล สูงที่สุดคือ .56 ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า เจตคติ (Attitude) เป็นตัวแปรที่มีความใกล้ชิดกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมักพบว่าเจตคติเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมที่น่าปรารถนา เป็นตัวแปรเชิงเหตุที่สำคัญ และส่วนใหญ่เป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรก ๆ ของการกระทำและพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นจิตลักษณะที่มีผู้เห็นว่ามี ความเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดกับพฤติกรรม เช่น การศึกษาของศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) พบว่า ทศนคติต่อ

สภาพการทำงาน เป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรกของพฤติกรรมการสอน และยังเป็นตัวทำนายที่สำคัญอันดับแรกของพฤติกรรมการสอนในกลุ่มย่อยอีกหลายกลุ่ม นอกจากนี้ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ (2540) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อและการปฏิบัติทางพุทธกับการปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต ส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีต่องานกับประสิทธิผลในการทำงานของครู ซึ่งวัดจากพฤติกรรมการสอนและพฤติกรรมการอบรมจริยธรรมแก่นักเรียน พบว่าทัศนคติที่ดีต่องานเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญเพียงตัวเดียว ในการทำนายประสิทธิผลในการทำงานของครู โดยทำนายในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 4.06 และทำนายได้สูงสุดในกลุ่มครูหญิงร้อยละ 7.83 เช่นเดียวกับวิเชียร ธรรมมาตร (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ จำนวน 167 คน พบว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานมาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนสูงกว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อย

และผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ ที่มีผู้ศึกษาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ขององค์การหลายประการ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การลาออก และผลการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นถือว่าได้รับความสนใจมาเป็นเวลายาวนาน (Luthans. 2005: 214) ดังนั้นหากองค์การใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลา (Davis; & Newstrom, 1985: 109-110) ก็จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกต่อองค์การ จากการศึกษางานวิจัยพบว่ามีความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานโดยแพตตี แมคกี้และคาเวนเดอร์ (Petty, Mcgee; & Cavender. 1984: 712-721) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปของอารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจในงานของบุคคล (Overall job satisfaction) พบว่าความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันสูง (Mean corrected correlation = .31) ซึ่งผลที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยของแพตตี แมคกี้และคาเวนเดอร์นั้นพบว่าสอดคล้องกับผลที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยในระยะต่อมาของจัตจ์และคนอื่นๆ (Judge; et. al. 2001) ได้สังเคราะห์งานวิจัยจำนวน 312 เรื่อง (N= 54,417) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคคลจากฐานข้อมูล PsycINFO (1967-1999) จากบรรณานุกรมของการทบทวนงานวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ผ่านมา และจากวารสารต่างๆ รวม 21 วารสาร (ค.ศ.1983 - 2001) พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจใน

งานที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Mean true correlations = .30) สอดคล้องกับการศึกษาของ บุชเชียรี (Bucciari, 1991) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการผลิตผลงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเพศรวมกับตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการผลิตผลงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงให้เห็นว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อ พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยที่ถ้าเจ้าหน้าที่เทศกมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี และเหมาะสม

สมมติฐานข้อที่ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการมีแบบอย่างในการทำงาน และน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน นอกจากนี้ความคลาดเคลื่อนตัวแปรสังเกตของพฤติกรรมการทำงานด้านความโปร่งใส ความคลาดเคลื่อนตัวแปรสังเกตของเจตคติด้านความรู้สึก ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน และความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรม ระหว่างกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ในภาพรวมของแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ระหว่างข้าราชการ และพนักงานประจำมีความแตกต่างกันในประเด็น ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์และเหตุผลเชิงจริยธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและการมีแบบอย่างในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท และเหตุผลเชิงจริยธรรม ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรภายนอกที่พบความแตกต่างนั้นเป็นธรรมชาติของตัวแปรภายนอกที่มักจะมีความสัมพันธ์กันอยู่แล้ว และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้นก็อาจจะแตกต่างกันไปตามกลุ่มได้

อิทธิพลระหว่างตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานประจำแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์พบว่าอิทธิพลทางตรงของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น ในกลุ่มข้าราชการต่ำกว่ากลุ่มพนักงานประจำ หมายความว่า การที่พนักงานประจำจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะมีอิทธิพลมาก ต่างจากกลุ่มข้าราชการที่อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีน้อยกว่า อาจเป็นเพราะข้าราชการมองว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอาจไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องที่จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย นอกจากนี้กลุ่มข้าราชการอาจรับรู้ถึงผลประโยชน์ของกลุ่มที่มีเรื่องการเมืองในองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้อง ในการให้ผลตอบแทน รวมถึงกระบวนการกำหนดผลตอบแทน หรือเรื่องของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ข้อเท็จจริงในเชิงลึก จึงทำให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในกลุ่มข้าราชการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มพนักงานประจำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุ และพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุในแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำแตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุที่แตกต่างกัน 3 ตัวแปรคือ ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความขัดแย้งในบทบาท ของกลุ่มพนักงานประจำสูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความขัดแย้งในบทบาทของกลุ่มข้าราชการ อาจเป็นเพราะกลุ่มพนักงานประจำนั้นจะเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งคือกลุ่มข้าราชการและในการปฏิบัติงานนั้นจะมีสายการบังคับบัญชาเป็นแนวตั้ง การที่จะได้แย้งหรือทำงานตามที่ตนเองต้องการนั้นเป็นไปได้ยาก รวมถึงการคาดหวังในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชามีต่อกลุ่มพนักงานประจำอาจไม่สอดคล้องกับบทบาทที่กลุ่มพนักงานประจำคาดหวังไว้ นอกจากนี้การทำงานท่ามกลางทรัพยากรใน ที่จำกัด ทำให้เกิดความยากในการบริหารจัดการสิ่งเหล่านี้ รวมไปถึงแนวโน้มนโยบายต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเปลี่ยนผู้บริหาร อาจทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจในกลุ่มพนักงานประจำซึ่งเป็นกลุ่มปฏิบัติงานเกิดความขัดแย้งในการทำงานมากกว่ากลุ่มข้าราชการ

นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของกลุ่มพนักงานประจำสูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของกลุ่มข้าราชการ อาจเป็นเพราะข้าราชการคิดว่าด้วยความรู้ความสามารถในการทำงาน ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา ความคิด

สร้างสรรค์ และความทุ่มเทในการทำงานเมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรไม่ยุติธรรม นอกจากนี้อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มข้าราชการสามารถรับรู้ถึงผลประโยชน์ของกลุ่มที่มีเรื่องการเมืองในองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องได้มากกว่ากลุ่มพนักงานประจำ จึงอาจทราบถึงข้อมูลเชิงลึกในการให้ผลตอบแทน รวมถึงกระบวนการกำหนดผลตอบแทน หรือเรื่องของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ชัดเจนจริงที่บางครั้งพนักงานประจำอาจไม่ได้รับทราบถึงข้อมูลเหล่านี้ ทำให้ข้าราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำกว่ากลุ่มพนักงานประจำ

และค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มข้าราชการสูงกว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มพนักงานประจำ อาจเป็นเพราะข้าราชการมีโอกาสได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการทำงานให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงานมากกว่า มีอำนาจในส่วนงานของตนเอง รวมไปถึงความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าและเจริญเติบโตในอาชีพ รวมไปถึงรายได้ที่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ข้าราชการมีโอกาสที่จะได้รับมากกว่าทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานประจำที่รายได้ รวมไปถึงความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าและเจริญเติบโตในอาชีพมีน้อยกว่ากลุ่มข้าราชการอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณรัตน์ สันธนะจิตร (2549 : 60-61) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง โดยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน ข้าราชการมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าของอาชีพสูงกว่าลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จะเห็นได้ว่าในโครงสร้างตำแหน่งของเจ้าหน้าที่เทศกิจนั้นโอกาสที่พนักงานประจำจะได้รับการปรับเลื่อนขั้นเป็นข้าราชการมีไม่มากนัก ในขณะที่ความรู้ความสามารถของพนักงานประจำบางคนมีมาก แต่อาจไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเหล่านั้นของตนได้อย่างเต็มที่ ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มพนักงานประจำมีน้อยกว่ากลุ่มข้าราชการ

ในส่วน of ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำแตกต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นั่นแสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานตามระบบธรรมาภิบาลในแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระดับของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ของพนักงาน และข้าราชการมีระดับที่ใกล้เคียงกัน เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่ว่าจะเป็นข้าราชการหรือลูกจ้าง ต่างก็ต้องมีพฤติกรรมหรือบทบาทหน้าที่การทำงานที่เหมือนกัน การที่ค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลไม่ต่างกัน แสดงว่าไม่ว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจจะมีตำแหน่ง

เป็นข้าราชการ หรือพนักงานประจำก็ตามก็ต้องทำงานโดยอาศัยระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในการทำงานด้วยกันทั้งสิ้นเนื่องจากพฤติกรรมการทำงานนี้ถึงจะเป็นพฤติกรรมตามหลักธรรมาภิบาล แต่ก็ยังเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ดีที่เทศกิจควรทำ เพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงานและตนเอง ดังนั้นเจ้าหน้าที่เทศกิจทุกคนจึงอยู่ในบทบาทเดียวกันคือเป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ต้องทำหน้าที่ให้ดี จึงทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจทั้งกลุ่มข้าราชการและกลุ่มพนักงานประจำมีค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้รับอิทธิพลมากที่สุดจาก เจตคติต่อการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล หมายความว่าถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นถ้าต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนา การทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจควรให้ความรู้และแนวทางในการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความรู้ที่ถูกต้อง และเห็นประโยชน์ของการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และเสริมสร้างความเข้าใจ มองเห็นคุณค่าและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ควรส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อเจตคติ ดังนั้นถ้าบุคคลมีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงก็จะมีแนวโน้มที่จะมีเจตคติที่ดี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมโดยการให้ความรู้ และฝึกอบรมโดยสอดแทรกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล นอกจากการส่งเสริมลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนแล้ว ยังควรมีการสร้างเสริมพื้นฐานลักษณะทางจิตใจที่สำคัญเช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน ควบคุมไปกับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ก็จะเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลให้ดียิ่งขึ้น เช่น จากการศึกษาของ วรวรรณ อัสวกุล (2546) พบว่า มารดาที่มีพฤติกรรมดูแลทันตสุขภาพบุตรอย่างเหมาะสม คือ มารดาที่ไม่เพียงแต่มีความรู้ และเจตคติที่ดีต่อการดูแลทันตสุขภาพบุตรเท่านั้น ยังต้องมีการเสริมสร้าง

ลักษณะทางจิตใจแก่มารดา เช่น ลักษณะมุ่งอนาคตสูง ความเชื่ออำนาจในตนในการเลี้ยงลูกให้มีสุขภาพดี และสุขภาพจิตที่ดี ประกอบกับการให้ความรู้และเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการดูแลทันตสุขภาพบุตรไปด้วย จึงจะส่งผลให้มารดามีพฤติกรรมดูแลทันตสุขภาพแก่ลูกอย่างเหมาะสมมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้รับอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมจาก การมีแบบอย่างในการทำงาน หมายความว่าถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีแบบอย่างที่ดีในการทำงาน จะทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยเฉพาะกับเจ้าหน้าที่เทศกิจรุ่นน้องที่เพิ่งเข้ามาทำงาน เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา และเอื้อต่อการกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานจะเป็นแบบอย่างที่ดีและช่วยหล่อหลอมพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจรุ่นใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสม อันจะช่วยยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาได้ด้วย

3. จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้รับอิทธิพลโดยตรงจาก ความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่าถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และพบว่าค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงานในกลุ่มข้าราชการสูงกว่ากลุ่มพนักงานประจำ ดังนั้นควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจกลุ่มพนักงานประจำเกิดความพึงพอใจภายในงานและความพึงพอใจภายนอกงาน โดยการส่งเสริมความพึงพอใจภายในงาน คือ ควรให้อิสระในการทำงาน ให้เขามีอำนาจในการทำงานของตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงาน งานที่ควรมีความหลากหลายและมองเห็นความมั่นคงและความสำเร็จในงาน ได้ใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ ในส่วนของความพึงพอใจภายนอกงาน ควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เสริมสร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานกับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงาน ให้โอกาสความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ

4. จากผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยความขัดแย้งในบทบาทในกลุ่มพนักงานประจำสูงกว่ากลุ่มข้าราชการ ดังนั้นในการทำงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชาควรจัดงานให้ตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคล และจัดกำลังคนให้เพียงพอกับงาน นอกจากนี้ควรระบุผู้รับผิดชอบ หรือหัวหน้าโครงการในการทำงาน รวมไปถึงจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน โดยไม่ลืมนึกถึงกลุ่มของพนักงานประจำ นอกจากนี้ควรมีนโยบายกลางที่เป็นแนวทางหลักในการทำงาน ซึ่งถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารแต่เจ้าหน้าที่เทศกิจก็ยังคงมีแนวทางหลักในการทำงานได้

5. จากผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในกลุ่มพนักงานประจำสูงกว่ากลุ่มข้าราชการ ดังนั้นสิ่งสำคัญคือหน่วยงานต้องทำให้การรับรู้ของเจ้าหน้าที่เทศกิจกลุ่มข้าราชการรับรู้ว่าได้ปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความยุติธรรม อาจอาศัยหลักของความสมดุล (Balance) และหลักของความถูกต้อง (Correctness) ได้แก่ ความถูกต้องในการตัดสินใจ วิธีปฏิบัติหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งหมายถึงการตัดสินใจที่ถูกต้องอย่างมีคุณภาพ (quality) เช่น ต้องมีกระบวนการหรือนโยบายต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความยุติธรรม โดยประกาศและสื่อสารให้ข้าราชการรับรู้ว่าได้มีความพยายามหรือได้มีการดำเนินการให้เกิดความยุติธรรมขึ้นในองค์กร เพื่อช่วยในการเสริมสร้างทัศนคติที่ดี เป็นการจูงใจให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล อาจนำแบบจำลองที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยอาจปรับเปลี่ยนตัวแปรให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้น

2. ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรในแบบจำลองอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานภายใต้การบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้ร้อยละ 50 แสดงว่ายังมีตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานภายใต้การบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้อีก โดยอาจเพิ่มเติมตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน เข้าร่วมร่วมศึกษาเพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล จะช่วยเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. เพื่อยืนยันความเป็นเหตุและเป็นผล และเพื่อให้ทราบถึงพัฒนาการของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล อาจศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจที่เข้างานใหม่ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ควรมีการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) ด้วยการวัดซ้ำ (Repeated measure) ในกลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจด้วยเครื่องมือเดิม เพื่อดูพัฒนาการหรือดูว่าสัมประสิทธิ์ถดถอยว่ามีความแปรเปลี่ยนหรือมีความคงที่ในการวัดแต่ละครั้งหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2543). รายงานประจำปี...กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กรุงเทพมหานคร. (2542). จากเทศบาลสู่กรุงเทพมหานคร. สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- (2545-2549). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 6 พ.ศ.2545-2549. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- (2548). แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551. สำนักยุทธศาสตร์
และประเมินผล. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- เกษณศักดิ์ เจริญธรรม. (2545). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสำนักงาน
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรณีศึกษาการควบคุมจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย
บริเวณคลองถม. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). กระแสวิพากษ์ : บทเรียนเพื่อสังคมไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: ชัคเชลมีเดีย.
- โกศล มีคุณ; และณรงค์ เทียมเมฆ. (2545). ผลของการฝึกใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่มีต่อจิตลักษณะ
และพฤติกรรมจริยธรรมของครู. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิธีราช
งามตา วรินทร์านนท์. (2534). เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ:
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จารุพร แสงเป้า. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา บิลมาศ; และคณะ. (2529). คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน. รายงานการวิจัย.
กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต. (2534). คุณลักษณะของผู้นำและประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะ
ศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ชวนชัย เชื้อสาธุชน. (2546). *ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมประหยัลดทรัพยากรของอาจารย์*
ในสถาบันราชภัฏ. รายงานการวิจัย. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชูเกียรติ ประทีปทอง; และคณะ. (2545). *โครงการ Human Capital*. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.
- เชิดชาติ พุกพูน. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือใน*
บทบาท กับความพึงพอใจของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.
 ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไชยวัฒน์ คำชู (แปล). (2545). *ธรรมาภิบาล : การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม =*
Promoting good governance : principles, practices and perspectives / Sam
Agere. กรุงเทพฯ: นาฝน.
- ฐานันดร เปียศิริ. (2545). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการประหยัลดพลังงานไฟฟ้าของ*
นักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการห้องเรียนสีขาว. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม).
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐวุฒิ จินากุล. (2540). *โครงสร้างอำนาจและระบบอุปถัมภ์ในชนบทไทย : ศึกษากรณีบ้านตา*
อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ มน.ม. (สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา).
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2524). *จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- (2531). การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ.
วารสารศึกษาศาสตร์. 5(1): 62-81.
- (2539). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมสำหรับคนไทย การวิจัยและประยุกต์*.
 เอกสารฉบับพิเศษในวันครบรอบปีที่ 33 . กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และคณะ. (2540). *ความเชื่อและการปฏิบัติทางพุทธศาสนาของคนไทย:*
การปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2541). *รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมเพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรมและ*
การพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์. *วารสารทันตภิบาล*. 10(2): 105-108.
- (2543). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม : การวิจัยและการพัฒนาบุคคล*.
 พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2544). *ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมทางสังคม*. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา พค. 713. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- (2547). *เอกสารประกอบการประชุมปฏิบัติการเรื่อง "การวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย : การจัดทำโครงการวิจัยเพื่อรองรับยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติไทย"*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และเพ็ญแข ประจันปัจจุบัน. (2520). *จริยธรรมของเยาวชนไทย*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 21. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เดชะ สิทธิสุทธิ. (2541). *การสร้างฐานอำนาจทางการเมืองของกลุ่มการเมือง ในการเมืองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่ม "สันติธรรม" ในเทศบาลเมืองนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เดโช สนวนานนท์. (2518). *จิตวิทยาสังคม*. ฉบับแก้ไขปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ติน ประยูรพุทธ; และ ไกรยุทธ ธีรยาศินันท์. (2537). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ถวิลบุรี บุรีกุล. (2548). *การมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ทศพล กฤตยาพิสิฐ. (2538). *การมีส่วนร่วมของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตหนองจอก ที่มีต่อโครงการกิจกรรมการพัฒนาตามแนวทาง "บรม" และ "บวร" เพื่อสร้างสรุद्धมการณ์แผ่นดินของหนองจอก*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศน์ี ประธาน; และคณะ. (2529). *การศึกษาสภาพการใช้สารเสพติดของนักเรียนและนักศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จังหวัดสงขลา พัทลุง และสตูล*. วารสารการวิจัยทางการศึกษา. 16(2): 88-101.
- ทิพย์สุตา จันทรแจ่มหล้า. (2544). *ปัจจัยด้านจิตสังคมของผู้ดูแลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้ป่วยเอดส์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. (2541). *ปฏิรูปราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. (2543). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน. เอกสารวิชาการ.

- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2544). *กล้าคิด กล้าทำ กล้านำ กล้าเปลี่ยน*. กรุงเทพฯ : บริษัทเอกซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ธวัชชัย ศรีพรงาม. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). *สังคมเข้มแข็ง ธรรมชาติ : ยุทธศาสตร์ก้าวหน้าประเทศไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- ธีระพร อูวรรณโณ. (2527). *พฤติกรรมจริยธรรมในสังคมไทยปัจจุบัน : ศึกษาตามแนวทางจิตวิทยาสังคม*. รายงานการวิจัย โครงการวิจัยและสัมมนาเรื่องจริยธรรมในสังคมไทยปัจจุบันได้รับการสนับสนุนจาก โครงการพัฒนาสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา.
- เกียรติชัย เอี่ยมวรเมธ. (2537). *พจนานุกรมไทย-อังกฤษฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล ทับจุมพล. (2546). *ธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชันในสังคมไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วิถีทรรศน์.
- นิพนธ์ ครุฑเครือศรี. (2539). *ระบบลูกจ้างประจำของส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิภา ทองไทย. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ*. เอกสารโง่เง่าเย็บเล่ม.
- นืออน พิณประดิษฐ์. (2543). *ปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการติดยาเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษา และนักเรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
- นืออน พิณประดิษฐ์ และคณะ. (2545). *ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดตำรวจภูธรภาค 4*. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นุชนารถ ธาตุทอง. (2539). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนารถ อยู่ดี. (2548). *ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2546). *ทศพิธราชธรรม กับพระมหากษัตริย์ไทย*. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บังอร โสฬส. (2546). *การศึกษาข้ามวัฒนธรรมด้านปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าในธนาคารไทยและอเมริกัน*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ*. ปริญญาโท กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์; และบุญมี ลี. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมภิบาล : รายงานการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ประทีป จินนี. (2540). *เอกสารประกอบการสอนวิชา วป 521 การวิเคราะห์พฤติกรรมและการปรับพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2516). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ปัทมาพร เลี้ยงประเสริฐ. (2549). *ลักษณะการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครตามนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. (2536). *จิตลักษณะของผู้บริหารและสมรรถภาพของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน*. ปริญญาโท กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผ่องพรรณ แว่ววิเศษ. (2534). *ลักษณะจิตสังคมเพื่อการป้องกันพฤติกรรมทะเลาะวิวาทของวัยรุ่น*. ปริญญาโท วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพิมล วรวิมลพิทวงค์. (2548). *การปรับพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต*. วารสารเทศาภิบาล.
- พรรณรัตน์ สันธนะจิตร. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2544). *รายงาน การเข้าร่วมประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศสหรัฐอเมริกา วันที่ 29 สิงหาคม 2544-3 กันยายน 2544*. กรุงเทพฯ: สภาวิจัยแห่งชาติ สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์.

- พัทธมน ผลิตพันธ์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมระดมทุนของผู้บริจาค : กรณีศึกษาสำนักงาน จัดหารายได้ สภาการศึกษาไทย*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาใน ภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรนถน พันธ์สีดา. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มนตรี กรรพุมมาลย์. (2539). *การพัฒนาชุมชน : แนวคิด และ การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. เชียงใหม่: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มรกต สนิททางกูร. (2546). *การวางแผนกลยุทธ์เพื่อการบริหารจัดการงานเทศกิจของกรุงเทพมหานคร*. เอกสารวิจัย รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มาลา รักษาพรหมณี. (2526). *ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่ทำนายความตั้งใจในการสูบบุหรี่ของ นักเรียนชายระดับมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ยุค ศรีอารยะ. (2546). *ธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชันในสังคมไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วิถีทรรศน์.
- เย็นง ไทยใจดี. (2537). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดใน การปฏิบัติงาน ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2547). *สำนัก. แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- รังสรรค์ ไฉมยา. (2543). *รายงานการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาท วัฒนธรรม องค์การ และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาลของ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ : ศึกษาเฉพาะจังหวัดหนองคาย*. การศึกษาก่อนการ นำเสนอ. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรม (คำศัพท์ไทย). กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- (2546). ธรรมรัฐาภิบาล. วารสารราชบัณฑิตยสถาน. 28 (3) ก.ค-ก.ย. 2546: 906-932.
- ลินดา สุวรรณดี. (2543). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการลดปริมาณขยะของนักเรียน
ในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการรุ่งอรุณ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- วรวรรณ อิศวกุล. (2546). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมารดาในการดูแลทันตสุขภาพ
แก่บุตรก่อนวัยเรียน. รายงานการวิจัย. พุนอุดหนุนโครงการวิจัย โครงการแม่บท : การวิจัย
และพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วิชัย เขียดบัว. (2534). ลักษณะจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางวิชาการ
ของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร ธรรมธรร. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้าน
อุทิศตนของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ. วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์ : ระบบพฤติกรรม
ไทย. 1(2) 97-114.
- วิรัตน์ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับ
บทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ภาคเหนือใน
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี; และคณะ. (2547). รายงานการวิจัย กรณีศึกษานักคล้อยอย่างและเครื่องใช้
วัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่. รายงานการวิจัยฉบับที่ 100
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- วุฒิพงษ์ เปรียบจริยวัฒน์. (2545) “การป้องกันการทุจริตยุคใหม่” บทอภิปรายในการสัมมนา
คณะกรรมการ ป.ป.ช. และผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน ป.ป.ช. ณ โรงแรมมณเฑียร พัทยา
จังหวัดชลบุรี วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2545.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ. (2532). ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัด
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนบริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

- สถาบันพระปกเกล้า. (2548). *คู่มือการจัดทำตัวชี้วัด โครงการขยายผลเพื่อนำตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีระดับองค์กรไปสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ. (2547). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการไทย ยุค ค.ศ.2000: ข้อมูลระดับประเทศ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (2541). *โครงการตลาดการเงินในชนบทไทย 2539 : รายงานฉบับสมบูรณ์ / โดย ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย เสนอต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สนม อุไรรักษ์. (2531). *ผู้มีอิทธิพล ชนชั้นนำ และโครงสร้างอำนาจในชุมชนอำเภอชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย รั้วพลกุล. (2543). *การบริหารจัดการที่ดี และความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ กับระบอบประชาธิปไตย : ศึกษากรณีทัศนคติของพนักงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมบูรณ์ หอมนาน. (2544). *การศึกษาอุปสรรคในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติ : กรณีศึกษานโยบายการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอยของเจ้าหน้าที่เทศกิจของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร*. เอกสารวิจัย ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมพร กฤษณพิพัฒน์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียว. ถ่ายเอกสาร.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2536). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2544). *การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) รายงานประจำปี 2541-2543*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

- สิทธิกร ขวัญดี. (2542). *การกระจายอำนาจกับระบบอุปถัมภ์ : การศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สืปศักดิ์ มีชูเวท. (2543). *การนำระบบ Performance Management System (PMS) มาใช้บริหารประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ศึกษากรณีบริษัทคาสตอล (ไทยแลนด์) จำกัด*. รายงานผลการวิจัยเสนอภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุชา จันทร์เอม. (2522). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุดจิต นิมิตรกุล. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี. ใน การปกครองที่ดี (Good Governance)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุดใจ บุญอารีย์. (2546). *ผลการฝึกความสามารถด้านการรู้คิดและความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ที่มีต่อทัศนคติต่อพฤติกรรมจริยธรรมของนักศึกษา : รายงานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สุทธิ ชัดติยะ. (2545). *ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ทั่วราชอาณาจักร*. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพรรณนา หนูรักษ์. (2542). *พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการเงินและบัญชีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพรรณิ ไชยอำพร. (2545). *ความเป็นมาและการเปลี่ยนแปลงของระบบอุปถัมภ์ : เน้นการวิเคราะห์พฤติกรรมในสังคมไทย. ใน รวมบทความวิชาการทางการพัฒนาสังคม*. บรรณาธิการโดย สุรสิทธิ์ วชิรขจร. 193 – 231. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สุพัตรา ธรรมวงษ์. (2544). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน*. ภาควิชา. ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสนห์ จามริก. (2523). *การเมืองกับการศึกษาของไทย*. กรุงเทพฯ: โครงการพัฒนาสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี.

- อคิน รพีพัฒน์. (2523). โครงสร้างสังคมไทย และปัญหาเกี่ยวกับเกษตรกรในการพัฒนา.
ใน *รวมบทความก้าวหน้าของสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อคิน รพีพัฒน์. (2527). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชนบทในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทย.
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. นครปฐม: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อคิน รพีพัฒน์. (2546). ระบบอุปถัมภ์กับสังคมไทย : การประชุมวิชาการสถาบันพระปกเกล้า ครั้งที่ 5
วันที่ 15-17 พฤศจิกายน 2546 ณ ศูนย์ประชุมสหประชาชาติ ถนนราชดำเนิน กรุงเทพฯ.
นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- อนิสรา จรัสศรี. (2541). ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการ
พยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข. ปรินทิพย์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภินันท์ โสภณพงษ์. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม
ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ:
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อมรา พงศาพิชญ์. (2541). องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรถัย วรากรวรกุล. (2530). การปฏิบัติงานตามบทบาททางวิชาชีพพยาบาล : ศึกษากรณี
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อรพินท์ ชูชม. (2545). เอกสารคำสอนวิชา วป 502 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดทางพฤติกรรมศาสตร์.
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2545). 5 ปีแห่งการปฏิรูปการเมืองตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน : ปาฐกถาพิเศษ
ในวาระครบ 5 ปี แห่งการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. นนทบุรี: สถาบัน
พระปกเกล้า.
- Adams, J.S. (1965). Inequity in Social Exchange. *Advance in Experimental Social
Psychology*. 2 : 276-299.
- Aiken, Lewis R. (2003). *Psychological Testing and Assessment*. 11th ed. Boston: Allyn and
Bacon.

- Ajzen, I.; & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Ambrose, M. L. (2002). Sabotage in the Workplace : The Role of Organizational in Justice. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*. 89:947-965.
- Aronson. E, Wilson, T.D.; & Akert, R.M. (1997). *Social Psychology*. Addison Wealey Educational Publishers Inc.
- Aryee, S.; & Chay, Y. W. (2001). Workplace Justice, Citizenship Behavior, and Turnover Intentions in a Union Context : Examining the Mediating role of Perceived Union Support and Union Instrumentality. *Journal of Applied Psychology*. 86:154-160.
- Bandura, Albert. (1969). *Principles of Behavior Motivation*. New York: Holt-Rinehart and Winston Inc.
- Bandura, Albert. (1977). Self-Efficacy : Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*. 84(2).
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action : A social cognitive theory*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- Benson, John. (1983). The Bureaucratic Nature of Schools and Teacher Job Satisfaction. *The Journal of Educational Administration*. XXI (2): 137-147; Summer.
- Bentler, P.M. (1989). Comparative fit indices in structural equation models. *Psychological Bulletin*. 107: 238-246.
- Beugre, Constant D. (1996). *Analyzing the Effects of Perceived Fairness on Organizational Commitment and Workplace Aggression. Dissertation*. Rensselaer Polytechnic Institute.
- Bies, R. J.; & Shapiro, D. L. (1988). Voice and Justification : Their influence on Procedural Fairness Judgments. *Academy of Management Journal*. 31: 676-685.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York: John Wiley & Sons.

- Brissie, Jane S.; others. (1988). Individual, Situational Contributors to Teacher Burnout. *The Journal of Educational Research*. 82(2): 106-112 ; November/December.
- Brockner, J.; & Wiesenfeld, B. M. (1996). An intergrative framework for explaining reactions to decisions : The interactive effects of outcomes and procedures. *Psychological Bulletin*. 120(2): 189-208.
- 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 52. (07A). Available: <http://thailis.Uni.Net.Th/dao/>(11 November 2002).
- Bull, N. J. (1969). *Moral Education*. London: Rontledge and Kegan Paul.
- Byrne Babara M. (1998). *Structural equation modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS : basic concepts, applications, and programming*. New Jersey : Lawrence Erlbaum.
- Charash, Y. C.; & Spector, P. E. (2001). The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 86: 278-321.
- Cheringnton, D. J. (1994). *Organizational Behavior*. 2nd ed. Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Cohen – Charash, Y.; & Spector, P.E. (2001). “The role of justice in organizations: A meta analysis”. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 86: 278-321.
- Cohen, J.M.; & Uphoff, N. T. (1977). *Rural development participation: Concepts and measures for project design, implementation and evaluation*. New York: Cornell University.
- Cropanzano , R.; & Randall, M. (1993). Injustice and Work Behavior : A Historical Review in Justice in the Workplace. *In Approacing Fairness in Human Resource Management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. Inc.
- Cropanzano, R., Prehar, C.A.; & Chen, P.Y. (2002). Using social exchange theory to distinguish procedural from interactional justice. *Group and Organization Management*. 27: 324-351.
- Davis, Keith; & John W. Newstrom. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.

- Diamantopoulos, Adamantios.; & Siguaw, Judy A. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage.
- Dubrin, A. J. (1984). *Foundation of Organizational Behavior : An Applied Perspective*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Eagly, A.H.; & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Fort Worth : Harcourt Brace Tovanovich College Publishers.
- Erwin, William. (1976). *Participation in the United States*. Washington D.C.: CQ Press.
- Folger, R.; & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. California: Sage.
- Gerbring David W.; & Anderson James C. (1993). Monte Carlo Evaluations of Goodness of Fit Indices for Structural Equation Models. *Testing structural equation models*. California: Sage.
- Getzels, J. W.; others. (1968). *Educational Administration as a Social Process : Theory Research and Practice*. New York: Harper and Row Publishers.
- Gililand, S. W. (1994). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to a Selection System. *Journal of Applied Psychology*. 79: 691-701.
- Greenberg, J. (1986). Determinants of Perceived Fairness in Performance Evaluation. *Journal of Applied Psychology*. 71: 340-342.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Journal*. 12: 9-22.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice : Yesterday, Today and Tomorrow. *Journal of Management*. 16: 399-432.
- Greenberg, J. (1993). Stealing in the Name of Justice : Informational and Interpersonal Moderators of Thefts Reactions to Underpayment inequity. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*. 54: 81-103.
- Greenberg, J.; & Baron, R. A. (1993). *Behavior in Organization*. 4 th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Hackman, J. Richard.; & Oldham, Greg R. (1980). *Work Redesign*. Reading,Massachusetts: Addison-Wesley.

- Hair, Joseph F., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L.; & Black, William C. (1995). *Multivariate Data Analysis with Reading*. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Hellriegel, Don, John W. Slocum, Jr.; & Richard W. Woodman. (1989). *Organizational Behavior*. 5th ed. Singapore: Harper and Row.
- Hendrix, W. H. ; Robbins, T. ; Miller, J.; & Summers, T. P. (1998). Effects of Procedural and Distributive Justice on Factors Predictive of Turnover. *Journal of Social Behavior and Personality*. 13: 611-632.
- Hilliard, G Victor.; & Norman, D Kemp. (1999). *Department of Public Management and Business Management*. Port Elizabeth Technikon, Homepage. Citizen participation crucial to good governance and administration in South Africa. Retrieved August 8, 2000 from <http://www.unisa.ac.za/dept/press/politeia/183/victo183.html>
- Hoyle, R.H.; & Panther, A.T. (1995). Writing about structural equation models. In R.H. Hoyle(Ed.). *Structural equation modeling: Concepts, issue, and applications*. California: Sage.
- Iaffaldano, M. T.; & Muchinsky, P. M. (Mar, 1985). Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Buletin*. 97(2): 251-273.
- Jackson Susan E.; & et. al. (1986). Toward Understanding of Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*. 59(1): 630-640 ; November.
- Jackson, S. E.; & R.S.Schuler. (1985). A Meta-Analysis and Conceptual Crilique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 36: 16-78.
- Jewell, L. N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology*. 3rd ed. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Jöreskog, K.G.; & Sörbom, O. (1989). *Lisrel VII : User's Reference Guide*. Chicago : Scientific Software; Inc.
- Judge, Timothy. A.; et al. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: a Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Buletin*. 127(3): 376-407.
- Kelloway, E Kevin. (1998). *Using LISREL for Structural Equation Modeling: A Researcher's Guide*. Thousand Oaks: Sage.

- Kickul, J.; & Zaper, J. (2002). Untying the Knot : Do Personal and Organizational Determinant Influence Entrepreneurial Intentions?. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*. 57-77.
- Kline, Rex B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. 2nd ed. New York: The Guilford Press.
- Kohlberg, L. (1964). Stage and Sequence : The Cognitive-Development Approach to Socialization. *Handbook of Socialization Theory and Research*. Edited by Goslin, D.A. Chicago: Rand McNally.
- Kohlberg, L. (1974). The Cognitive Development Approach to Morality: The State of Art. *Counseling and Values Journal*. 18.
- Kohlberg, L. (1976). *Moral Development and Behavior*. New York: Rinehart and Winston, inc.
- Konovsky, M. A.; & Cropanzano, R. (1991). Perceived Fairness of Employee Drug Testing as a Predictor of Employee Attitudes and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. 76: 698-707.
- Kottkamp, R. B.; & John, R. M. (1985). Role Conflict, Role Ambiguity, Powerlessness and Burnout Among High School Supervisors. *Journal of Research and Development in Education*. 18(4): 29-38.
- Kreitner, Robert ; & Kinicki, Angelo. (2004). *Organizational Behavior*. 6th ed. Boston: McGraw -Hill.
- Lee, H.R. (2002). *An Empirical Study of Organizational Justice as a Mediator of the Relationships Among Leader-Member Exchange and Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intentions in the Lodging Industry*. Ph.D. Dissertation. Virginia Polytechnic Institute and State University <http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-05012000142100002/unrestricted/dissertation.pdf>
- Lind, E.A., Kanfer, R.; & Earley, P.C. (1990). Voice, control, and procedural justice: Instrumental and noninstrumental concerns in fairness judgements. *Journal of Personality and Social Psychology*. 59: 952-959.

- Locke, E. A. (1976). *Handbook of industrial and organization psychology*. Chicago: Rand Mc Nalley.
- Luthans, Fred. (2005). *Organizational Behavior*. 10th ed. Boston: McGraw -Hill.
- Masterson, S.S., Lewis, K., Goldman, B.M.; & Taylor, M.S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*. 43: 738-748.
- McGuire, William J. (1969). The Mature of Attitudes and Attitude Change. *Handbook of Social Psychology*. Massachusetts, Addison-Wesley Publishing Company.
- Mitchell, Terence R.; & James R. Larson, Jr. (1987). *People in Organizations : An Introduction to Organizational Behavior*. 3rd ed. Singapore : McGraw-Hill, Inc.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors : Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?. *Journal of Applied Psychology*. 71: 845-855.
- Mowaday, R. T. (1991). *Motivation and Work Behavior*. Edited by Steers and Porter. New York: Mc Graw-Hill.
- Muchinsky, Paul M. (2003). *Psychology Applied to Work : An Introduction to Industrial Organization Psychology*. Australia: Thomson/Wadsworth.
- Mumford, Alan. (1972). *Handbook of Management*. The University Press. Cambridge.
- Neihoff, Brain P.; & Moorman, Robert H. (1993). Justice as A Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*. 36: 527-556.
- Oldham, G. R.; Nottenburg, G.; Kassner, M. W.; Ferris, G.; Fedor, D.; & Master, M. (1982). The Selection and Consequence of job Comparisons. *Organizational Behavior and Human Performance*. 29: 84-111.
- Oldham, G. R.; Kulik, C. T.; Ambrose, M. L.; Stepina, L. P.; & Brand, J. F. (1986). Relations between Job Facet Comparisons and Employee Reaction. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 38:28-47.
- Owens, R. G. (1987). *Organizational Behavior in Education*. 3rd ed. New Jersey: Englewood Cliffs, Pretice-Hall.

- Petty, M.M.; McGee, G.W.; & Cavender, J.W. (1984). A Meta-analysis of the Relationships between Individual Job Satisfaction and Individual Performance. *Academy of Management Review*. 9:712-721.
- Piaget, J. (1932). *The moral Judgement of the child*. London: Harcourt, Brace.
- Porter, Lyman W.; & Lawler, Edward E. (1968). *Behavior in Organization*. New York: McGraw-Hill.
- Reithz, J. H. (1981). *Behavior in Organizations*. Revised ed. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Rhodes, L.; & Eisenberger, R.; et Armeli. (2001). Affective Commitment of the Organization :The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 86: 825-836.
- Rhodes, L.; & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of Literature.*Journal of Applied Psychology*. 87(4): 698-714.
- Riggio, Ronald E. (1990). *Introduction Industrial Organizational Psychology*. Illinois: Foresman and Company.
- Rizzo, J. R.; et. al. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization. *Administration Science Quarterly*. 15: 150-163.
- Schmidt, Steffen W. (1977). *Friends, followers, and factions : a reader in political clientelism*. Berkeley : University of California.
- Schumacker, R.E.; & Lomax, R.G. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Schwab, R. I. .; & Iwanicki, E. F. (1982). Who are Our Burnout Teachers?. *Educational Research Quarterly*. 7(2): 5-16 ; Summer.
- Scott, Jame C. (1977). Patron-Client Politics and Political Change in Southeast Asia. In *Friend, Followers and Factions : A Reader in Political Clientelism*. California: University of California Press.
- Shaver, Relley G. (1977). *Principle of School Psychology*. Massachusetts : Cembridge, Wintrop Publisher. Inc.
- Sheppard, B. H., Lewicki, R. J.; & Minton, J. M. (1992). *Organizational justice : The search for fairness in the workplace*. New York: Macmillan.

- Simon, H. (1960). *The Science of Management*. New York: The Free Press.
- Skarlicki, D. P.; & Latham, G. P. (1996). Increasing Citizenship Behavior within a Labour Union : A Test of Organizational Justice Theory. *Journal of Applied Psychology*. 81: 161-169.
- Sorensen, Georg. (1993). *Democracy and democratization : process and prospect in a changing world*. Boulder, Colo: Westview Press.
- Steers, Richard M. (1991). *Introduction to Organizational Behavior*. 4th ed. New York: Harper Collins Publishers.
- Tabachnic, Barbara G; & Fidell, Linda S. (1996). *Using Multivariate Statistics*. 3rd ed. New York : Harper Collins.
- Tabachnick, Barbara G.; & Fidell, Linda S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Tepper, B.J; Eisenbach, R.J; Kirby, S.L.; & Potter, P.W. (1998). Test of justice-based model of subordinates resistance to downward influence attempts. *Group & Organization Management*. 23: 144-160.
- Trevino, L. K. (1992). "The Social Effects of Punishment in Organizations : A Justice Perspective," *Academy of Management Review*. 17: 647-676.
- Vicchio, R. (1991). *Organizational Behavior*. 2nd ed. FL: The Dryden Press.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Weiss, D.; et al. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Industrial Relations Center, University of Minnesota. Minneapolis: University of Minnesota.
- Weiss, Alan. (1990). *Making it work : turning strategy into action throughout your organization*. New York: Harper Business.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
คุณภาพเครื่องมือการวิจัย
ชื่อแบบวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของปฏิญาณพันธะระดับปริญญาเอก ของนางสาวชญาน์ ลีศัตร์พ่ายที่กำลังทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล และมุ่งหวังว่าผลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล อย่างยั่งยืน **จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านให้ช่วยกรุณาอ่านแบบสอบถามนี้ทุกข้ออย่างละเอียดและตอบให้ตรงกับความรู้ของท่านมากที่สุด อย่างครบถ้วน**

ผู้วิจัยขอรับรองว่า สิ่งที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะไม่ส่งผลเสียใดๆ ต่อการทำงานท่านอย่างเด็ดขาด เนื่องจากการวิจัยนี้มีงบประมาณจำกัด หากดึงออกมาเป็นค่าตอบแทนให้กับผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนก็จะเป็นจำนวนที่น้อยเกินไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะนำคำตอบเหล่านี้มาทำบุญร่วมกันในนามของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นทุกแบบสอบถามที่ท่านตอบอย่างครบถ้วนและส่งคืนกลับมาเท่ากับท่านได้ร่วมทำบุญ โดยผู้วิจัยจะนำเงินจากการตอบแบบสอบถามของท่านบริจาคให้กับองค์กรเพื่อการกุศลแบบสอบถามละ 10 บาท ซึ่งท่านสามารถแสดงเจตนารมณ์ได้ว่า จะเลือกทำบุญกับองค์กรใดระหว่าง

มูลนิธิเด็กโรคหัวใจ

มูลนิธิสุทธาสินีน้อยอินทร์

ขอขอบคุณ

นางสาวชญาน์ ลีศัตร์พ่าย

นิสิตปริญญาเอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน หรือกรอกข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุปี

3. ประสบการณ์ในการทำงานเทคนิคปี

4. ตำแหน่ง ☐ 1. ชำนาญการ ☐ 2. พนักงานประจำ

5. วุฒิการศึกษาสูงสุด
☐ 1. มัธยมศึกษาปีที่ 3
☐ 2. มัธยมศึกษาปีที่ 6
☐ 3. ปวส./อนุปริญญา
☐ 4.ปริญญาตรี
☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

แบบสอบถามลักษณะการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า **ข้อความดังกล่าวเป็นจริงสำหรับท่านเพียงใด** โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเนื้อตัวเลือกที่กำหนดคือ "ปฏิบัติมากที่สุด" "ปฏิบัติมาก" "ปฏิบัติค่อนข้างมาก" "ปฏิบัติค่อนข้างน้อย" "ปฏิบัติน้อย" "ปฏิบัติน้อยที่สุด" เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ท่านได้ปฏิบัติสิ่งเหล่านี้มากน้อยเพียงใดในการทำงานเทศกิจของท่าน

1. ข้าพเจ้าเสนอให้ผู้ค้าเข้าร่วมปรึกษาหารือเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาการจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

2. ข้าพเจ้าเชิญชวนให้ประชาชนช่วยกันบำรุงรักษาพื้นที่สาธารณะ

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

3. ข้าพเจ้านำเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน มากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

4. ในกรณีที่ต้องตัดสินใจในเรื่อง ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน ข้าพเจ้าพยายามให้ข้อมูลในเรื่องนั้นแก่ประชาชนมากพอ ก่อนให้ประชาชนร่วมตัดสินใจเรื่องนั้น ๆ

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

5. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

6. ข้าพเจ้าอาสาให้ความเห็นพ้องต้องกัน (ฉันทามติ) ของกลุ่มผู้ค้าไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

7. ข้าพเจ้านำความคิดเห็นจากประชาชน เกี่ยวกับปัญหาด้านความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยบนทางเท้า มานำเสนอในที่ประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

8. ข้าพเจ้าเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น กล้องรับข้อมูล การสอบถาม เป็นต้น

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

9. ข้าพเจ้าจัดข้อมูลและเอกสารของทางราชการ (ที่ตนเองดูแลอยู่) อย่างเป็นระเบียบ และตามแบบแผนของทางราชการ

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

10. ข้าพเจ้าสามารถแสดงหลักฐานการจับ ปรับ แก่ประชาชน เมื่อได้รับการร้องขอ

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

11. ข้าพเจ้าเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานทุกอย่างไว้ เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

12. ข้าพเจ้าจัดทำผังขั้นตอน และแสดงชื่อผู้รับผิดชอบในการทำงานไว้ให้ เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

13. ข้าพเจ้าพยายามให้ความสะดวกในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน แก่ผู้ตรวจสอบทั้งภายใน และภายนอกอย่างเต็มที่

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

14. ข้าพเจ้าเชิญชวนประชาชนมารับฟังข้อดี และข้อเสียของโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

15. ข้าพเจ้าชี้แจงให้ประชาชนได้รับรู้ขั้นตอนการทำงานของข้าพเจ้า

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

16. ข้าพเจ้าสามารถแสดงหลักฐานชี้แจงการทำงานของข้าพเจ้าแก่หน่วยงานที่เข้ามาตรวจสอบได้

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

17. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ครบตามเป้าหมายของงาน

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

18. ข้าพเจ้าปฏิบัติงาน โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

19. ข้าพเจ้านำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มาประกอบการปรับปรุงพัฒนางาน

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

20. ข้าพเจ้าหาโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีขึ้น

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

21. ข้าพเจ้ายอมทำงานนอกเวลา เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันเวลา

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

22. ข้าพเจ้าพยายามปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อบริการประชาชนให้เร็วขึ้น

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

23. ข้าพเจ้าให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

.....					
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด

แบบสอบถามความรู้สึกนึกคิดในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ข้อความดังกล่าวเป็นจริงสำหรับท่าน **เพียงใด** โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเหนือตัวเลือกที่กำหนดคือ "จริงที่สุด" "จริง" "ค่อนข้างจริง" "ค่อนข้างไม่จริง" "ไม่จริง" "ไม่จริงเลย" เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ข้าพเจ้าเชื่อว่าพื้นที่ค้าขายจะสะอาดเรียบร้อยมากขึ้น หากให้ผู้ค้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบดูแล

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ข้าพเจ้าเห็นว่าการแก้ไขปัญหาหาบเร่ แผงลอยจะลุล่วงไปด้วยดี หากประชาชนเข้ามาร่วมหาทางออก กันมาก

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. การมีส่วนร่วมของประชาชน ช่วยให้งานของข้าพเจ้าประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. การกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณชน ช่วยเสริมสร้างความรอบคอบ ระมัดระวังแก่ผู้ปฏิบัติงาน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. ข้าพเจ้าเห็นว่าการระบุชื่อผู้รับผิดชอบในการทำงานช่วยให้การติดตามตรวจสอบ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. ข้าพเจ้าคิดว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ช่วยให้ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. ข้าพเจ้าเห็นว่าคนที่ทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด เป็นบุคคลที่น่ายกย่อง

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำ จะช่วยให้สามารถบริการประชาชนได้ตรงตามต้องการ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. ข้าพเจ้ารู้สึกอัดอัดใจ ในการทำงานที่ให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นด้วย

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อกับการต้องรับฟังปัญหาของประชาชน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11. ข้าพเจ้ารู้สึกสับสนที่ต้องทำงานร่วมกับประชาชนจำนวนมาก

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12. ข้าพเจ้าเบื่อหน่ายที่ต้องคอยชี้แจงขั้นตอนการทำงานของข้าพเจ้า ให้แก่ผู้ตรวจสอบ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

13. ข้าพเจ้ารู้เบื่อหน่ายต่อกฎเกณฑ์ และขั้นตอนการทำงานที่ต้องเปิดเผยให้ประชาชนรับทราบตลอดเวลา

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

14. การระบุชื่อผู้รับผิดชอบในการทำงานแต่ละขั้นตอนนั้น ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกวิตกกังวล กลัวการผิดพลาด

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

15. ข้าพเจ้าเครียดกับการทำงาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

16. ข้าพเจ้าท้อแท้ กับการทำงานที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

17. ข้าพเจ้าเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานภายใต้ กฎ ระเบียบทางราชการ ที่มากมาย

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

18. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงาน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

19. ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่เสียสละเวลาเข้ามาร่วมกิจกรรมที่เชิญชวน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

20. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกเมื่อ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

21. ข้าพเจ้ามุ่งมั่นที่จะทำงานในหน้าที่ด้วยความโปร่งใส

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

22. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาตามหน้าที่ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่าส่วนตัว

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

23. ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะให้ความสะดวกในการตรวจสอบการทำงานของข้าพเจ้า แก่ผู้ตรวจสอบอย่างเต็มที่

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

24. ข้าพเจ้าตั้งใจจะเก็บหลักฐานไว้ให้ครบทุกครั้งในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

25. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะบริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

26. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะบริการประชาชนให้รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

27. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานด้านบริการ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

28. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

แบบสอบถามการรับรู้ความสัมพันธ์ในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ในการทำงานภารกิจของท่าน ท่านเห็นด้วยกับความสัมพันธ์เหล่านี้ **มาก น้อยเพียงใด** โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเหนือตัวเลือกที่กำหนดคือ “เห็นด้วยที่สุด” “เห็นด้วย” “ค่อนข้างเห็นด้วย” “ค่อนข้างไม่เห็นด้วย” “ไม่เห็นด้วย” “ไม่เห็นด้วยเลย” เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. การใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. เมื่อผู้บังคับบัญชามีการจัดงานเลี้ยง หรืองานมงคลต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องส่วนตัว หากเราไม่ไปร่วมงาน ถือว่าเป็นความบกพร่อง

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

3. ในระบบการทำงานความสัมพันธ์ส่วนตัว ช่วยเสริมให้งานสำเร็จได้โดยง่าย

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

4. การทำงานใดก็ตามหากเป็นที่พอใจต่อผู้บังคับบัญชาแล้ว ย่อมส่งผลให้ก้าวหน้าได้รวดเร็ว

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

5. การรับใช้ผู้บังคับบัญชาในเรื่องส่วนตัวบ้าง เป็นเรื่องปกติ ไม่เสียหาย

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

6. การไปติดต่อขอรับบริการ ไม่ว่าหน่วยงานไหนหากมีพรรคพวกแล้ว จะสำเร็จได้เร็วกว่าปกติ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

7. การจับปรับผู้กระทำความผิดที่เป็นญาติกับผู้บังคับบัญชา เป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

8. คนดียอมตกล้มไม่ไหล่ ตกไฟไม่ไหม้ ดังนั้นในการทำงานจึงไม่จำเป็นต้องมีความกังวลเรื่องของเส้นสาย

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

9. การฝากเนื้อฝากตัวกับนักการเมืองท้องถิ่น เป็นเรื่องที่ควรกระทำ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

10. ข้าราชการชั้นผู้น้อยที่ยึดหลัก นายว่า ชี้อำพลอย จะมีความก้าวหน้าในราชการ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

11. ความรู้ ความสามารถเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

12. ของขวัญเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ให้ผู้บังคับบัญชา ในวาระต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ควรปฏิบัติ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

13. ถึงแม้ว่าการวางขายสินค้าของผู้ค้าจะผิด แต่ถ้าเป็นญาติกับนักการเมืองท้องถิ่น บางครั้งควรเอาหูไปนาเอาตาไปไร่

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

แบบสอบถามการรับรู้ในบทบาท

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นกับข้อความดังกล่าวอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเหนือตัวเลือกที่กำหนดคือ “จริงที่สุด” “จริง” “ค่อนข้างจริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ไม่จริง” “ไม่จริงเลย” เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ข้าพเจ้ามักปฏิบัติงานตามแบบเดิม โดยที่คิดว่าควรใช้วิธีอื่นต่างจากที่ทำอยู่

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
2. ข้าพเจ้ามีแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานเป็นส่วนใหญ่

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
3. ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายภาระหน้าที่ที่สำคัญ แต่ขาดกำลังคนเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จได้

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
4. ข้าพเจ้าจำเป็นต้องทำงานขัดกับกฎ หรือนโยบาย เพื่อทำงานซึ่งได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
5. ข้าพเจ้าต้องทำงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ที่มีวิธีปฏิบัติงานแตกต่างจากข้าพเจ้า

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
6. ข้าพเจ้าได้รับคำขอให้ทำงานจากบุคคลสองคน โดยที่คำขอนั้นขัดกัน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
7. ข้าพเจ้ามักปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลหนึ่ง แต่ไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลส่วนใหญ่

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
8. ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงาน โดยไม่มีทรัพยากรและวัสดุเพียงพอที่จะดำเนินงานนั้นได้

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
9. ข้าพเจ้าต้องทำงานที่ไม่จำเป็น และไม่ตรงกับความสามารถของข้าพเจ้า

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

แบบสอบถามการรับรู้ผลตอบแทนจากหน่วยงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นกับข้อความดังกล่าวอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเหนือตัวเลือกที่กำหนดคือ “เห็นด้วยที่สุด” “เห็นด้วย” “ค่อนข้างเห็นด้วย” “ค่อนข้างไม่เห็นด้วย” “ไม่เห็นด้วย” “ไม่เห็นด้วยเลย” เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในอัตราใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
2. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าพเจ้า

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
3. ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับจากหน่วยงาน ทำให้ข้าพเจ้าพึงพอใจที่จะอยู่กับหน่วยงานนี้ต่อไป

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
4. ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้จากการทำงานมีความเหมาะสมกับทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานของข้าพเจ้า

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
5. ข้าพเจ้าได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่สูญเสียไปในการทำงาน

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
6. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าได้รับจากหน่วยงานมีความยุติธรรม

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
7. หน่วยงานของข้าพเจ้ามีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
8. ในหน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์การให้ผลตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
9. การกำหนดผลตอบแทนภายในหน่วยงานของท่าน จะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

10. ข้าพเจ้ารู้ว่า ผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนภายในหน่วยงาน มาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

11. ข้าพเจ้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานของข้าพเจ้า

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

12. หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม ในการพิจารณาผลตอบแทน หรือให้รางวัล

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

13. ผลปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ที่ทำประโยชน์ให้แก่หน่วยงาน จะถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการทำงาน

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

14. หน่วยงานแสดงให้เห็นว่า มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณธรรมให้เกิดขึ้นในการกำหนดผลตอบแทนต่าง ๆ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

15. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะอธิบายเหตุผลเพื่อให้ข้าพเจ้านำไปแก้ไข

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

16. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีข้อมูลที่ถูกต้อง เมื่ออธิบายการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

17. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับงานที่ชัดเจนให้แก่ข้าพเจ้าได้

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

18. ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ข้าพเจ้า สำหรับใช้ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

19. ข้าพเจ้าพอใจที่ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ข้าพเจ้าทราบ เกี่ยวกับการตัดสินใจต่างๆภายในหน่วยงาน

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

20. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะอธิบายเหตุผลเพื่อให้ข้าพเจ้านำไปแก้ไข

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

21. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีการอธิบายเหตุผลเพื่อประกอบการตัดสินใจต่าง ๆ บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

22. ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานกับข้าพเจ้าอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

23. เมื่อข้าพเจ้าทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะตักเตือนเป็นการส่วนตัว

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

24. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าแสดงความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่ลำเอียง

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

25. เมื่อผู้บังคับบัญชาต้องตัดสินใจเกี่ยวกับงานของข้าพเจ้า เขาจะให้ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมด้วย

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

แบบสอบถามความพอใจในงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ในการทำงานเทศกาลของท่าน ท่านมีความพึงพอใจมาก น้อยเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเหนือตัวเลือกที่กำหนดคือ “พอใจที่สุด” “พอใจ” “ไม่แน่ใจ” “ไม่พอใจ” “ไม่พึงพอใจที่สุด” เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. การมีงานให้ทำตลอดเวลา เมื่ออยู่ในหน้าที่

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

2. การมีโอกาสได้ทำงานที่แตกต่างกันบ้างในบางครั้ง

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

3. การได้ทำงานโดยไม่ขัดต่อมโนธรรมของตนเอง

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

4. งานที่ทำเป็นงานที่มีโอกาสได้ทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อผู้อื่น

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

5. งานที่ทำเป็นงานที่มีโอกาสได้บอกคนอื่น ๆ ว่าจะต้องทำอะไร

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

6. งานที่ทำเป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

7. มีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจในงาน

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

8. การมีโอกาสลองใช้วิธีการของตนเองในการปฏิบัติงาน

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

9. ความรู้สึกประสบความสำเร็จที่ได้รับจากงาน

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

10. การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

11. วิธีการนำนโยบายของหน่วยงานมาปฏิบัติ

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

12. ค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ทำ

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

13. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

14. วิธีที่ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

15. ความสามารถในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาของท่าน

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

16. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

17. การเข้ากันได้ของเพื่อนร่วมงาน

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

18. การได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อทำงานดี

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

19. การมีความมั่นคงในงาน

.....				
พอใจที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด

แบบสอบถามแบบอย่างในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นกับข้อความดังกล่าวอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเนื้อตัวเลือกที่กำหนดคือ “จริงที่สุด” “จริง” “ค่อนข้างจริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ไม่จริง” “ไม่จริงเลย” เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. หัวหน้าของข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยยึดการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. หัวหน้าของข้าพเจ้าวางแผนการทำงานอย่างมีขั้นตอน ทำให้สามารถติดตามและตรวจสอบได้ง่าย

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. หัวหน้าของข้าพเจ้าบริหารเงินงบประมาณ ได้อย่างคุ้มค่า

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. หัวหน้าของข้าพเจ้าทำงานโดยรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. หัวหน้าของข้าพเจ้าเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานทุกอย่างไว้ เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. หัวหน้าของข้าพเจ้ามักนำผลประเมินความพึงพอใจของประชาชน มาปรับปรุงพัฒนางานอยู่เสมอ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. หัวหน้าของข้าพเจ้าพยายามพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นตัวอย่างที่ดีของการทำงานอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานและประชาชนเป็นหลัก

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอยู่เสมอ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีขึ้น

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าปฏิบัติราชการโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

13. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าบางคนมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้งานให้สำเร็จได้โดยง่าย

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

แบบสอบถามการมุ่งอนาคต

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นกับข้อความดังกล่าวอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเนื้อตัวเลือกที่กำหนดคือ “จริงที่สุด” “จริง” “ค่อนข้างจริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ไม่จริง” “ไม่จริงเลย” เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ข้าพเจ้ามักจัดเตรียมกระเป๋า และสิ่งของที่จะต้องนำไปที่ทำงานไว้ตั้งแต่ตอนเย็น จะได้ไม่ลืมในวันรุ่งขึ้น

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
2. ข้าพเจ้าเห็นความสำคัญกับคำว่า “ประหยัดการใช้ทรัพยากรวันนี้ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ลูกหลาน”

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
3. ข้าพเจ้าศึกษาหาข้อมูลเพื่อให้สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดอะไรต่อไปในการทำงาน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
4. โรคภัยที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น ก็อาจเกิดกับข้าพเจ้าได้ ถ้าไม่รีบป้องกันเสียก่อน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
5. ข้าพเจ้านอนแต่หัวค่ำเพื่อตื่นให้เร็วขึ้น เพื่อเตรียมตัวมาทำงาน ในช่วงเช้าที่มึนงามมาก

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
6. ข้าพเจ้ารักษาระบบนิเวศ ให้คงความสมบูรณ์ตามธรรมชาติ เพื่ออนาคตของลูกหลาน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
7. ข้าพเจ้าพยายามระมัดระวังเมื่อถือของมีคม เพราะอาจเกิดอันตรายแก่ผู้อื่นได้

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
8. ข้าพเจ้าเชื่อว่า การเห็นแก่ประโยชน์ที่มีขอบ ทำให้เสียชื่อเสียงในภายหลัง

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
9. ข้าพเจ้าเชื่อว่าถ้าบุคคลเบียดเบียนตนเอง (สูบบุหรี่, ดื่มสุรา) ก็จะเป็นคนที่สุขภาพเสื่อมโทรมเร็วกว่าอายุจริง

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
10. ข้าพเจ้าคิดว่าคนเราจะร่ำรวยไม่ได้ถ้าไม่รู้จักประหยัด และอดออม

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11. ข้าพเจ้าเชื่อว่ากว่านักกีฬาจะได้เหรียญทอง จะต้องทุ่มเทฝึกฝนมาอย่างหนักและยาวนาน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12. ข้าพเจ้าใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานอย่างทะนุถนอม เหมือนเป็นของข้าพเจ้าเอง

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

13. ข้าพเจ้าพยายามค้นหาข้อบกพร่องในการทำงาน เพื่อจัดการไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

14. ข้าพเจ้าเตรียมรับสถานการณ์ปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานเสมอ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

15. ข้าพเจ้าพยายามหาเหตุปัจจัย ที่ทำให้ตนเองมีสมาธิทำงานให้ลุล่วงอย่างมากในบางวัน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

16. ข้าพเจ้าสังเกตการทำงานของตนเองว่าอะไรเป็นอุปสรรคขัดขวาง ทำให้ทำงานได้น้อยในบางวัน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

17. ข้าพเจ้าวางแผนล่วงหน้าว่าต้องทำงานอะไรในแต่ละวัน และสามารถทำได้ตามแผนเป็นส่วนมาก

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

18. ข้าพเจ้าสังเกตตนเองว่าปัจจุบันทำงานได้มากขึ้นกว่าเดิม

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

19. ข้าพเจ้าเชื่อว่า งานโดยรวมจะสำเร็จได้ถ้าเราทำงานแต่ละส่วนย่อยให้ดี

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

20. ข้าพเจ้าพยายามจัดการสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สะดวกต่อการทำงาน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

21. ข้าพเจ้าคิดว่า การได้รับมอบหมายให้ทำงานมากเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

22. ถ้ามีคนมาด่าว่าข้าพเจ้าอย่างผิด ๆ ข้าพเจ้าจะไม่โกรธ เพราะคิดว่าเขากำลังด่าตัวของเขาเอง

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

23. เมื่อทำงานเสร็จข้าพเจ้ามักให้รางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ กับตนเอง

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

24. ข้าพเจ้านึกดำเหนิตนเองเมื่อทำงานล่าช้า

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

แบบสอบถามการให้เหตุผลต่อสถานการณ์

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านสถานการณ์ต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นกับสถานการณ์ดังกล่าวอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนเนื้อตัวเลือกที่กำหนดคือ “เห็นด้วยที่สุด” “เห็นด้วย” “ค่อนข้างเห็นด้วย” “ค่อนข้างไม่เห็นด้วย” “ไม่เห็นด้วย” “ไม่เห็นด้วยเลย” เพียงตัวเลือกเดียว และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

เรื่องที่ 1

นายมิ่งเป็นราษฎรที่มีความขยันขันแข็ง เขาทำมาหากินด้วยความซื่อสัตย์ เขาบริจาคเงินกำไรส่วนหนึ่งให้กับการกุศล ช่วยพัฒนาหมู่บ้านให้เจริญขึ้นอย่างมาก และยังได้บริจาคเงินก้อนใหญ่ให้กับโรงเรียนในหมู่บ้านอีกด้วย วันหนึ่งข้าพเจ้าทราบข่าวว่า นายมิ่งนั้นแท้จริงคือผู้ต้องหา ซึ่งหลบหนีตำรวจมาเมื่อ 2-3 ปีที่แล้ว ซึ่งทางตำรวจออกหมายจับทั่วประเทศ โดยให้รางวัลอย่างสูงแก่ผู้บอกแฉแก่ตำรวจ คนในครอบครัวของข้าพเจ้าบอกให้ข้าพเจ้าไปแจ้งความ ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วตัดสินใจที่จะไปแจ้งความเพราะ

1. ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วตัดสินใจไปแจ้งความ เพราะการแจ้งความเป็นการแสดงถึงความร่วมมือกันรักษาความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วตัดสินใจไปแจ้งความ เพราะคิดว่าเป็นการช่วยรักษาความยุติธรรมให้กับสังคม ข้าพเจ้าจะกระทำโดยไม่ลังเล

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

เรื่องที่ 2

ชายผู้หนึ่งขับรถยนต์ส่วนตัวมาตามถนนโดยลำพังในเวลากลางคืน ระหว่างทางพบว่ามีผู้ประสบอุบัติเหตุจากการที่รถจักรยานยนต์พลิกคว่ำอยู่ข้างถนน มีคนนอนหนึ่งนอนแน่นิ่ง อีกคนหนึ่งซึ่งบาดเจ็บมากพยายามโบกมือให้เขาจอดรถช่วยเหลือ ถ้าข้าพเจ้าเป็นชายผู้ขับรถยนต์คันนั้น ก็จะจอดรถเพื่อให้ความช่วยเหลือ โดยมีเหตุผลสำคัญในการกระทำคือ

1. ถ้าข้าพเจ้าเป็นชายผู้ขับรถยนต์คันนั้น ก็จะจอดรถเพื่อให้ความช่วยเหลือ โดยมีเหตุผลสำคัญในการกระทำ ดังกล่าวคือ ข้าพเจ้าจะอายใจตนเองหากพบคนที่เดือดร้อนแล้วละเลยไม่ช่วยเหลือ

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. ถ้าข้าพเจ้าเป็นชายผู้ขับรถยนต์คันนั้น ก็จะจอดรถเพื่อให้ความช่วยเหลือ โดยมีเหตุผลสำคัญในการกระทำ ดังกล่าวคือ เป็นเรื่องของมนุษยธรรม หากไม่ช่วยเหลือ เขาอาจต้องสูญเสียชีวิต

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

เรื่องที่ 3

มีชายร่างกำยำแต่งกายด้วยเสื้อผ้าสกปรก และขาดวิน เทียวดิ้นขอเงินจากผู้สัญจร ณ สถานีรถไฟโดยสารประจำทาง มีหลายคนให้เงินด้วยท่าที่ไม่เต็มใจ มีบางคนให้เงินด้วยท่าที่หวาดกลัว ข้าพเจ้ามีเงินอยู่ในกระเป๋าไม่มากนัก ทั้งข้าพเจ้าเป็นผู้มีรายได้น้อย ชายผู้นั้นเดินมาหาข้าพเจ้า ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะ

1. ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะเป็นการไม่ยุติธรรมกับสังคมที่บางคนไม่ยอมทำงาน แต่เรียกร้องความช่วยเหลือจากผู้อื่น

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะการช่วยเหลือคนที่มีสภาพปกติ ด้วยการให้ทานมิใช่วิธีการช่วยเหลือที่ถูกต้อง

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

เรื่องที่ 4

วิยะดาเป็นเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุครุภัณฑ์ให้กับหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ภายในสังกัด การซื้อแต่ละครั้งใช้เงินเป็นจำนวนมาก ก่อนการจัดซื้อมีตัวแทนขายจากบริษัทหนึ่งมาเสนอว่าจะให้ส่วนลด 20% เป็นเงินสดแก่ผู้ซื้อ ขณะที่บริษัทที่ 2 เสนอของที่มีคุณภาพดีกว่า แต่มิได้เสนอส่วนลดให้เลย เมื่อได้คำนวณส่วนลดที่จะได้จากบริษัทแรกแล้วมากพอที่จะซื้อสิ่งของที่วิยะดา และลูก ๆ ของเธอต้องการทีเดียว กรณีดังกล่าว ถ้าข้าพเจ้าเป็นวิยะดา ก็คงจะซื้อของจากบริษัทที่ 2 เพราะ

1. ถ้าข้าพเจ้าเป็นวิยะดา ก็คงจะซื้อของจากบริษัทที่ 2 เพราะการซื้อของจากบริษัทที่ 2 พิจารณาแล้วเห็นว่าเกิดผลดีแก่ส่วนรวมมากกว่า

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

2. ถ้าข้าพเจ้าเป็นวิยะดา ก็คงจะซื้อของจากบริษัทที่ 2 เพราะบุคคลควรยึดมั่นในความสุจริต ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์หรือบทบาทใด

.....					
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย

เรื่องที่ 5

เมื่อการดำรงตำแหน่งกำนันครบวาระ จึงต้องมีการเลือกตั้งกันใหม่ ผู้ใหญ่บุญชูซึ่งเป็นญาติของข้าพเจ้าแต่อยู่อีกหมู่บ้านหนึ่งก็ได้ลงสมัครรับเลือกตั้งด้วย เขาเป็นคนหนุ่มที่มีความรู้ความสามารถ และความตั้งใจทำงานดี ส่วนอดีตกำนันสมใจซึ่งเป็นผู้ใหญ่บ้านที่หมู่บ้านของข้าพเจ้าก็ลงสมัครอีกด้วย เขาไม่มีผลงานแต่หาผลประโยชน์ให้กับตนเองและพรรคพวก ทำให้เขามีฐานะดีและมีพวกพ้องมาก เขาส่งนักเลงออกแจกเงินเพื่อให้ไปลงคะแนนให้ เมื่อถึงวันเลือกตั้งกำนันสมใจยังได้ส่งรถสองแถวออกรับชาวบ้านไปลงคะแนน ข้าพเจ้าเป็นผู้หนึ่งที่ได้นั่งรถสองแถวนั้นไปด้วย แต่ข้าพเจ้าก็ลงคะแนนให้กับผู้ใหญบุญชู เพราะ

1. แต่ข้าพเจ้าก็ลงคะแนนให้กับผู้ใหญบุญชู เพราะเชื่อว่าผู้ใหญบุญชูจะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่ท้องถิ่นได้ดีกว่า

.....
 เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย

2. แต่ข้าพเจ้าก็ลงคะแนนให้กับผู้ใหญบุญชู เพราะบุคคลควรมีความกล้าหาญที่จะตัดสินใจ กระทำในสิ่งที่เห็นว่าถูกต้องเหมาะสม

.....
 เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย

เรื่องที่ 6

ข้าพเจ้าทราบว่าการทำผลงานวิชาการ เพื่อขอตำแหน่งอาจารย์ 3 ระดับ 8 นั้น มีครูบางคนลอกผลงานผู้อื่นหรือจ้างผู้อื่นทำ เมื่อเสนอไปแล้วก็ได้รับการอนุมัติ ได้มีผู้มาติดต่อข้าพเจ้าว่าถ้าต้องการผลงานวิชาการก็อาจจ้างทำได้โดยเสียเงินจำนวนหนึ่ง ซึ่งพิจารณาแล้วแม้เป็นเงินจำนวนมาก แต่เมื่อเทียบกับเงินประจำตำแหน่งที่จะได้ถือว่าคุ้ม ข้าพเจ้าเพื่อน ๆ หลายคนยังหวังไว้ว่าข้าพเจ้าจะได้ตำแหน่งดังกล่าวโดยเร็ว อย่างไรก็ตามข้าพเจ้าตัดสินใจที่จะไม่จ้างทำผลงาน โดยเหตุผลที่ว่า

1. ข้าพเจ้าตัดสินใจที่จะไม่จ้างทำผลงาน โดยเหตุผลที่ว่า การให้ผู้อื่นทำผลงานแม้ได้รับอนุมัติ ก็คงมิได้ทำให้ข้าพเจ้าภูมิใจในผลงานนั้น

.....
 เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย

2. ข้าพเจ้าตัดสินใจที่จะไม่จ้างทำผลงาน โดยเหตุผลที่ว่า การจ้างทำผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง แสดงถึงการขาดอุดมการณ์ในการประกอบอาชีพ

.....
 เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย

คุณภาพเครื่องมือวัดพฤติกรรมการทำงานภายใต้ ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ
สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดพฤติกรรมการ
ทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading			R^2
		Beh1	Beh2	Beh3	
1. ข้าพเจ้าเสนอให้ผู้ค้าเข้าร่วมปรึกษาหารือเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาการจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย	.53	0.65			0.42
2. ข้าพเจ้าเชิญชวนให้ประชาชนช่วยกันบำรุงรักษาพื้นที่สาธารณะ	.58	0.67			0.45
3. ข้าพเจ้านำเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน มากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา	.61	0.68			0.46
4. ในกรณีที่ต้องตัดสินใจในเรื่อง ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน ข้าพเจ้าพยายามให้ข้อมูลในเรื่องนั้นแก่ประชาชนมากพอ ก่อนให้ประชาชนร่วมตัดสินใจเรื่องนั้น ๆ	.55	0.62			0.39
5. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	.53	0.56			0.31
6. ข้าพเจ้าอาสาให้ความเห็นพ้องต้องกัน (ฉันทามติ) ของกลุ่มผู้ค้าไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการ	.65	0.75			0.56
7. ข้าพเจ้านำความคิดเห็นจากประชาชน เกี่ยวกับปัญหาด้านความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยบนทางเท้า มานำเสนอในที่ประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหา	.69	0.79			0.62
8. ข้าพเจ้าเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น กล้องรับข้อมูล การสอบถาม เป็นต้น	.57	0.64			0.41
9. ข้าพเจ้าจัดข้อมูลและเอกสารของทางราชการ (ที่ตนเองดูแลอยู่) อย่างเป็นระเบียบ และตามแบบแผนของทางราชการ	.62		0.68		0.46
10. ข้าพเจ้าสามารถแสดงหลักฐานการจับ ปรับ แก่ประชาชน เมื่อได้รับการร้องขอ	.56		0.69		0.48

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r _{ct}	Loading			R ²
		Beh1	Beh2	Beh3	
11. ข้าพเจ้าเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานทุกอย่างไว้ เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ	.60		0.74		0.54
12. ข้าพเจ้าจัดทำผังขั้นตอน และแสดงข้อผู้รับผิดชอบในการทำงานไว้ให้ เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ	.60		0.72		0.52
13. ข้าพเจ้าพยายามให้ความสะดวกในการตรวจสอบการปฏิบัติงานแก่ผู้ตรวจสอบทั้งภายใน และภายนอกอย่างเต็มที่	.64		0.79		0.62
14. ข้าพเจ้าเชิญชวนประชาชนมารับฟังข้อดี และข้อเสียของโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น	.57		0.51		0.26
15. ข้าพเจ้าชี้แจงให้ประชาชนได้รู้ขั้นตอนการทำงานของข้าพเจ้า	.62		0.59		0.35
16. ข้าพเจ้าสามารถแสดงหลักฐานชี้แจงการทำงานของข้าพเจ้าแก่หน่วยงานที่เข้ามาตรวจสอบได้	.59		0.73		0.54
17. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ครบตามเป้าหมายของงาน	.52			0.66	0.43
18. ข้าพเจ้าปฏิบัติงาน โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ	.52			0.69	0.47
19. ข้าพเจ้านำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มาประกอบการปรับปรุงพัฒนางาน	.59			0.58	0.33
20. ข้าพเจ้าหาโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีขึ้น	.51			0.64	0.41
21. ข้าพเจ้ายอมทำงานนอกเวลา เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันเวลา	.47			0.67	0.45
22. ข้าพเจ้าพยายามปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อบริการประชาชนให้เร็วขึ้น	.61			0.76	0.58
23. ข้าพเจ้าให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	.53			0.69	0.48

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .929

Chi-square = 1028 df = 356 p = .00 RMSEA = .052 SRMR = .059 CFI = .98 TLI = .97

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 8 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วม

ข้อคำถามที่ 9 – 16 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมการทำงานด้านความโปร่งใส

ข้อคำถามที่ 17 – 23 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพและการให้บริการ

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ
สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดเจตคติที่มีต่อ
พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading			R^2
		att1	att2	att3	
1. ข้าพเจ้าเชื่อว่าพื้นที่ค้าขายจะสะอาดเรียบร้อยมากขึ้น หากให้ผู้ค้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบดูแล	.43	0.60			.0.37
2. ข้าพเจ้าเห็นว่าการแก้ไขปัญหาหาบเร่ แผงลอยจะคล่องไปด้วยดี หากประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหาทางออก กันมาก	.38	0.59			0.34
3. การมีส่วนร่วมของประชาชน ช่วยให้งานของข้าพเจ้าประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น	.43	0.64			0.41
4. การกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณชน ช่วยเสริมสร้างความรอบคอบ ระมัดระวังแก่ผู้ปฏิบัติงาน	.35	0.67			0.44
5. ข้าพเจ้าเห็นว่าการระบุชื่อผู้รับผิดชอบในการทำงานช่วยให้ง่ายต่อการติดตามตรวจสอบ	.44	0.70			0.49
6. ข้าพเจ้าคิดว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ช่วยให้ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น	.47	0.68			0.46
7. ข้าพเจ้าเห็นว่าคนที่ทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด เป็นบุคคลที่น่ายกย่อง	.32	0.58			0.34
8. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำ จะช่วยให้สามารถบริการประชาชนได้ตรงตามต้องการ	.46	0.69			0.48
9. ข้าพเจ้ารู้สึกอดิเรกใจ ในการทำงานที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นด้วย	.45		0.58		0.34
10. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อกับการต้องรับฟังปัญหาของประชาชน	.59		0.74		0.54
11. ข้าพเจ้ารู้สึกสับสนที่ต้องทำงานร่วมกับประชาชนจำนวนมาก	.55		0.75		0.56
12. ข้าพเจ้าเบื่อหน่ายที่ต้องคอยชี้แจงขั้นตอนการทำงานของข้าพเจ้า ให้แก่ผู้ตรวจสอบ	.61		0.86		0.73

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading			R^2
		att1	att2	att3	
13. ข้าพเจ้ารู้เป้าหมายต่อกฎเกณฑ์ และขั้นตอนการทำงานที่ต้องเปิดเผยให้ประชาชนรับทราบตลอดเวลา	.65		0.86		0.74
14. การระบุข้อข้อผู้รับผิดชอบในการทำงานแต่ละขั้นตอนนั้น ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกวิตกกังวล กลัวการผิดพลาด	.62		0.84		0.70
15. ข้าพเจ้าเครียดกับการทำงาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอ	.41		0.67		0.44
16. ข้าพเจ้าท้อแท้ กับการทำงานที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	.46		0.66		0.43
17. ข้าพเจ้าเป้าหมายที่ต้องทำงานภายใต้ กฎ ระเบียบทางราชการที่มากมาย	.56		0.71		0.51
18. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงาน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	.50			0.60	0.36
19. ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่เสียสละเวลาเข้าร่วมกิจกรรมที่เชิญชวน	.53			0.61	0.37
20. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกเมื่อ	.57			0.67	0.44
21. ข้าพเจ้ามุ่งมั่นที่จะทำงานในหน้าที่ด้วยความโปร่งใส	.53			0.73	0.53
22. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาตามหน้าที่ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่าส่วนตัว	.58			0.78	0.61
23. ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะให้ความสะดวกในการตรวจสอบการทำงานของข้าพเจ้า แก่ผู้ตรวจสอบอย่างเต็มที่	.60			0.80	0.64
24. ข้าพเจ้าตั้งใจจะเก็บหลักฐานไว้ให้ครบทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ	.53			0.76	0.57
25. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะบริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	.61			0.84	0.71
26. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะบริการประชาชนให้รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย	.62			0.85	0.73

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading			R^2
		att1	att2	att3	
27. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานด้านบริการ	.58			0.80	0.64
28. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว	.59			0.78	0.60

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .914

Chi-square = 1171.29 df = 340 p = .00 RMSEA = .059 SRMR = .047 CFI = .98 TLI = .98

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 8 เป็นข้อคำถามของเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความคิด

ข้อคำถามที่ 9 – 17 เป็นข้อคำถามของเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความรู้สึก

ข้อคำถามที่ 18 – 28 เป็นข้อคำถามของเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านประสิทธิภาพและการให้บริการ

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดการรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์

ข้อ	r_{ct}	Loading	R^2
1. การใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ	.57	0.77	0.59
2. เมื่อผู้บังคับบัญชามีการจัดงานเลี้ยง หรืองานมงคลต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องส่วนตัว หากเราไม่ไปร่วมงาน ถือว่าเป็นความบกพร่อง	.55	0.56	0.32
3. ในระบบการทำงานความสัมพันธ์ส่วนตัว ช่วยเสริมให้งานสำเร็จได้โดยง่าย	.53	0.67	.0.46
4. การทำงานใดก็ตามหากเป็นที่พอใจต่อผู้บังคับบัญชาแล้ว ย่อมส่งผลให้ก้าวหน้าได้รวดเร็ว	.56	0.74	0.54
5. การรับใช้ผู้บังคับบัญชาในเรื่องส่วนตัวบ้าง เป็นเรื่องปกติ ไม่เสียหาย	.33	0.47	0.22
6. การไปติดต่อขอรับบริการ ไม่ว่าจะหน่วยงานไหนหากมีพรรคพวกแล้ว จะสำเร็จได้เร็วกว่าปกติ	.56	0.70	0.48
7. การจับปรับผู้กระทำความผิดที่เป็นญาติกับผู้บังคับบัญชา เป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ	.52	0.63	0.39
8. คนดียอมตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้ ดังนั้นในการทำงานจึงไม่ต้องมีความกังวลเรื่องของเส้นสาย	.23	0.35	0.12
9. การฝากเนื้อฝากตัวกับนักการเมืองท้องถิ่น เป็นเรื่องที่ต้องกระทำ	.52	0.54	0.29
10. ข้าราชการชั้นผู้น้อยที่ยึดหลัก นายว่า ข้าพพลอย จะมี ความก้าวหน้าในราชการ	.57	0.38	0.18
11. ความรู้ ความสามารถเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง	.33	0.47	0.22
12. ของขวัญเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ให้ผู้บังคับบัญชา ในวาระต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติ	.44	0.48	0.25
13. ถึงแม้ว่าการวางขายสินค้าของผู้ค้าจะผิด แต่ถ้าเป็นญาติกับนักการเมืองท้องถิ่น บางครั้งควรเอานูไปนาเอาตาไปไร่	.58	0.70	.0.48

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .850

Chi-square = 126.84 df = 33 p = .00 RMSEA = .060 SRMR = .046 CFI = .98 TLI = .96

ตาราง 18 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดความขัดแย้งในบทบาท

ข้อ	r_{ct}	Loading	R^2
1.ข้าพเจ้ามักปฏิบัติงานตามแบบเดิม โดยที่คิดว่าควรใช้วิธีอื่นต่างจากที่ทำอยู่	.37	0.38	0.14
2.ข้าพเจ้ามีแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานเป็นส่วนใหญ่	.50	0.54	0.29
3.ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายภาระหน้าที่ที่สำคัญ แต่ขาดกำลังคนเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จได้	.56	0.58	0.34
4.ข้าพเจ้าจำเป็นต้องทำงานขัดกับกฎ หรือนโยบาย เพื่อทำงานซึ่งได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	.62	0.69	0.47
5.ข้าพเจ้าต้องทำงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ที่มีวิธีปฏิบัติงานแตกต่างจากข้าพเจ้า	.61	0.65	0.42
6.ข้าพเจ้าได้รับคำขอให้ทำงานจากบุคคลสองคน โดยที่คำขอนั้นขัดกัน	.66	0.69	0.47
7.ข้าพเจ้ามักปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลหนึ่ง แต่ไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลส่วนใหญ่	.65	0.75	0.56
8.ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงาน โดยไม่มีทรัพยากรและวัสดุเพียงพอที่จะดำเนินงานนั้นได้	.56	0.64	0.40
9.ข้าพเจ้าต้องทำงานที่ไม่จำเป็น และไม่ตรงกับความสามารถของข้าพเจ้า	.58	0.63	0.39

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .852

Chi-square = 85.45 df = 23 p = .00 RMSEA = .059 SRMR = .030 CFI = .99 TLI = .98

ตาราง 19 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ
สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดการรับรู้ความ
ยุติธรรมในองค์การ

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading			R^2
		just1	just2	just3	
1. ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในอัตราใกล้เคียงกับที่ คาดหวังไว้	.44	0.50			0.25
2. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่ง และหน้าที่ความ รับผิดชอบของข้าพเจ้า	.44	0.63			0.40
3. ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับจากหน่วยงาน ทำให้ข้าพเจ้าพึงพอใจที่ จะอยู่กับหน่วยงานนี้ต่อไป	.50	0.70			0.50
4. ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้จากการทำงานมีความเหมาะสมกับทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานของข้าพเจ้า	.54	0.78			0.61
8. ข้าพเจ้าได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ สูญเสียไปในการทำงาน	.59	0.89			0.78
5. ข้าพเจ้าได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับความ พยายาม และการทุ่มเทที่มีให้กับการทำงาน	.62	0.91			0.83
6. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าได้รับจาก หน่วยงานมีความยุติธรรม	.64	0.87			0.75
7. หน่วยงานของข้าพเจ้ามีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้ มาตรฐาน	.66		0.76		0.58
8. ในหน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์การให้ผลตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจน	.68		0.80		0.64
9. การกำหนดผลตอบแทนภายในหน่วยงานของท่าน จะพิจารณาจาก ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ	.62		0.81		0.66
10. ข้าพเจ้ารู้ว่า ผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนภายใน หน่วยงาน มาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส	.66		0.82		0.68
11. ข้าพเจ้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานของ ข้าพเจ้า	.46		0.63		0.40
12. หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม ในการพิจารณา ผลตอบแทน หรือให้รางวัล	.46		0.50		0.25

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading			R^2
		just1	just2	just3	
13.ผลปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ที่ทำประโยชน์ให้แก่หน่วยงาน จะถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน	.49		0.50		0.25
14.หน่วยงานแสดงให้เห็นว่า มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณธรรมให้เกิดขึ้นในการกำหนดผลตอบแทนต่าง ๆ	.60		0.61		0.37
15.เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะอธิบายเหตุผลเพื่อให้ข้าพเจ้านำไปแก้ไข	.63			0.74	0.54
16.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีข้อมูลที่ต้องการ เมื่ออธิบายการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้	.68			0.77	0.59
17. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับงานที่ชัดเจนให้แก่ข้าพเจ้าได้	.72			0.81	0.65
18.ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ข้าพเจ้า สำหรับใช้ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้	.73			0.82	0.68
19. ข้าพเจ้าพอใจที่ผู้บังคับบัญชามีแนวโน้มให้ข้าพเจ้าทราบเกี่ยวกับการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน	.66			0.79	0.63
20. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะอธิบายเหตุผลเพื่อให้ข้าพเจ้านำไปแก้ไข	.69			0.85	0.72
21. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีการอธิบายเหตุผลเพื่อประกอบการตัดสินใจต่าง ๆ บนพื้นฐานข้อมูลที่ต้องการ	.74			0.89	0.79
22.ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานกับข้าพเจ้าอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา	.67			0.79	0.62
23.เมื่อข้าพเจ้าทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะตั้งคำถามเป็นการส่วนตัว	.60			0.68	0.46
24.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าแสดงความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่ลำเอียง	.60			0.69	0.48
25.เมื่อผู้บังคับบัญชาต้องตัดสินใจเกี่ยวกับงานของข้าพเจ้า เขาจะให้ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมด้วย	.48			0.53	0.28

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .931

Chi-square = 1104.30 df = 284 p = .00 RMSEA = .063 SRMR = .050 CFI = .98 TLI = .98

หมายเหตุ ข้อคำถามที่ 1 – 7 เป็นข้อคำถามของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านผลตอบแทน

ข้อคำถามที่ 8 – 15 เป็นข้อคำถามของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านกระบวนการให้ผลตอบแทน

ข้อคำถามที่ 16 – 26 เป็นข้อคำถามของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านความสัมพันธ์

ตาราง 20 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ
สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดความพึงพอใจใน
การทำงาน

ข้อคำถาม	r _{ct}	Loading		R ²
		insatis	outsatis	
1. การมีงานให้ทำตลอดเวลา เมื่ออยู่ในหน้าที่	.42	0.50		0.25
2. การมีโอกาสได้ทำงานที่แตกต่างกันบ้างในบางครั้ง	.46	0.54		0.30
3. การได้ทำงานโดยไม่ขัดต่อมโนธรรมของตนเอง	.43	0.54		0.29
4. งานที่ทำเป็นงานที่มีโอกาสได้ทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อผู้อื่น	.53	0.63		0.40
5. งานที่ทำเป็นงานที่มีโอกาสได้บอกคนอื่น ๆ ว่าจะต้องทำอะไร	.47	0.56		0.31
6. งานที่ทำเป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ	.63	0.81		0.65
7. มีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจในงาน	.57	0.65		0.42
8. การมีโอกาสลงใช้วิธีการของตนเองในการปฏิบัติงาน	.50	0.58		0.33
9. ความรู้สึกประสบความสำเร็จที่ได้รับจากงาน	.59	0.65		0.43
10. การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น	.55		0.98	0.97
11. วิธีการนโยบายของหน่วยงานมาปฏิบัติ	.59		0.93	0.86
12. ค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ทำ	.51		0.55	0.30
13. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน	.48		0.60	0.36
14. วิธีที่ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	.51		0.66	0.44
15. ความสามารถในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาของท่าน	.48		0.63	0.40
16. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.51		0.66	0.43
17. การเข้ากันได้ของเพื่อนร่วมงาน	.49		0.58	0.33
18. การได้รับคำยกย่องชมเชยเมื่อทำงานดี	.56		0.60	0.36
19. การมีความมั่นคงในงาน	.56		0.57	0.33

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .890

Chi-square = 238.94 df = 94 p = .00 RMSEA = .045 SRMR = .043 CFI = .99 TLI = .98

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 9 เป็นข้อคำถามของความพึงพอใจภายใน

ข้อคำถามที่ 10 – 19 เป็นข้อคำถามของความพึงพอใจภายนอก

ตาราง 21 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดการมีแบบอย่างในการทำงาน

ข้อคำถาม	r _{ct}	Loading		R ²
		boss	friends	
1.หัวหน้าของข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยยึดการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก	.78	0.84		0.70
2.หัวหน้าของข้าพเจ้าวางแผนการทำงานอย่างมีขั้นตอน ทำให้สามารถติดตามและตรวจสอบได้ง่าย	.81	0.88		0.77
3.หัวหน้าของข้าพเจ้าบริหารเงินงบประมาณ ได้อย่างคุ้มค่า	.73	0.82		0.67
4.หัวหน้าของข้าพเจ้าทำงานโดยรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	.79	0.85		0.73
5.หัวหน้าของข้าพเจ้าเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงานทุกอย่างไว้ เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ	.74	0.79		0.63
6.หัวหน้าของข้าพเจ้ามักนำผลประเมินความพึงพอใจของประชาชน มาปรับปรุงพัฒนางานอยู่เสมอ	.82	0.87		0.75
7. หัวหน้าของข้าพเจ้าพยายามพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา	.77	0.82		0.68
8.หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นตัวอย่างที่ดีของการทำงานอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	.80	0.86		0.74
9. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานและประชาชนเป็นหลัก	.67		0.75	0.56
10.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอยู่เสมอ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีขึ้น	.62		0.78	0.61
11.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าปฏิบัติราชการโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ	.67		0.86	0.74
12.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ	.67		0.86	0.74
13.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าบางคนมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้งานให้สำเร็จได้โดยง่าย	.64		0.79	0.63

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .946

Chi-square = 315.56 df = 64 p = .00 RMSEA = .073 SRMR = .032 CFI = .99 TLI = .99

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 8 เป็นข้อคำถามของการมีแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชา

ข้อคำถามที่ 9 – 13 เป็นข้อคำถามของการมีแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 22 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ
สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดลักษณะมุ่งอนาคต
ควบคุมตน

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading				R^2
		Fac1	Fac2	Fac3	Fac4	
1.ข้าพเจ้ามักจัดเตรียมกระเป๋า และสิ่งของที่จะต้องนำไปที่ทำงานไว้ตั้งแต่ตอนเย็น จะได้ไม่ลืมในวันรุ่งขึ้น	.45	0.50				0.25
2. ข้าพเจ้าเห็นความสำคัญกับคำที่ว่า “ประหยัดการใช้ทรัพยากรวันนี้ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ลูกหลาน”	.62	0.71				0.51
3. ข้าพเจ้าศึกษาหาข้อมูลเพื่อให้สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดอะไรต่อไปในการทำงาน	.62	0.67				0.45
4. โรคภัยที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น ก็อาจเกิดกับข้าพเจ้าได้ ถ้าไม่รีบป้องกันเสียก่อน	.57	0.64				0.41
5.ข้าพเจ้านอนแต่หัวค่ำเพื่อตื่นให้เร็วขึ้น เพื่อเตรียมตัวมาทำงาน ในช่วงเช้าที่มีงานมาก	.45	0.50				0.25
6.ข้าพเจ้ารักษาระบบนิเวศ ให้คงความสมบูรณ์ตามธรรมชาติ เพื่ออนาคตของลูกหลาน	.60	0.65				0.43
7.ข้าพเจ้าพยายามระมัดระวังเมื่อถือของมีคม เพราะอาจเกิดอันตรายแก่ผู้อื่นได้	.60	0.65				0.42
8.ข้าพเจ้าเชื่อว่า การเห็นแก่ประโยชน์ที่มีขอบ ทำให้เสียชื่อเสียงในภายหลัง	.51	0.62				0.38
9.ข้าพเจ้าเชื่อว่าถ้าบุคคลเบียดเบียนตนเอง (สูบบุหรี่, ดื่มสุรา) ก็จะเป็นคนที่สุขภาพเสื่อมโทรมเร็วกว่าอายุจริง	.46	0.49				0.24
10.ข้าพเจ้าคิดว่าคนเราจะร่ำรวยไม่ได้ถ้าไม่รู้จักประหยัดและอดออม	.50	0.54				0.29
11.ข้าพเจ้าเชื่อว่าว่านักกีฬาจะได้เหรียญทอง จะต้องทุ่มเทฝึกฝนอย่างหนักและยาวนาน	.48			0.51		0.26
12.ข้าพเจ้าใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานอย่างทะนุถนอม เหมือนเป็นของข้าพเจ้าเอง	.54	0.59				0.35
13. ข้าพเจ้าพยายามค้นหาข้อบกพร่องในการทำงาน เพื่อจัดการไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต	.66		0.71			0.50

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading				R^2
		Fac1	Fac2	Fac3	Fac4	
14. ข้าพเจ้าเตรียมรับสถานการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานเสมอ	.68	0.71				0.50
15. ข้าพเจ้าพยายามหาเหตุผลปัจจัยที่ทำให้ตนเองมีสมาธิทำงานให้ลุล่วงอย่างมากในบางวัน	.44		0.51			0.26
16. ข้าพเจ้าสังเกตการทำงานของตนเองว่าอะไรเป็นอุปสรรคขัดขวาง ทำให้ทำงานได้น้อยในบางวัน	.48		0.56			0.31
17. ข้าพเจ้าวางแผนล่วงหน้าว่าต้องทำงานอะไรในแต่ละวัน และสามารถทำได้ตามแผนเป็นส่วนมาก	.59	0.64				0.41
18. ข้าพเจ้าสังเกตตนเองว่าปัจจุบันทำงานได้มากขึ้นกว่าแต่ก่อน	.53		0.59			0.35
19. ข้าพเจ้าเชื่อว่า งานโดยรวมจะสำเร็จได้ถ้าเราทำงานแต่ละส่วนย่อยให้ดี	.61		0.71			0.50
20. ข้าพเจ้าพยายามจัดการสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สะดวกต่อการทำงาน	.67		0.79			0.62
21. ข้าพเจ้าคิดว่า การได้รับมอบหมายให้ทำงานมากเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ	.58			0.67		0.45
22. ถ้ามีคนมาด่าว่าข้าพเจ้าอย่างผิด ๆ ข้าพเจ้าจะไม่โกรธ เพราะคิดว่าเขากำลังด่าตัวของเขาเอง	.25			0.27		0.08
23. เมื่อทำงานเสร็จข้าพเจ้ามักให้รางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ กับตนเอง	.30				0.51	0.26
24. ข้าพเจ้านึกตำหนิตนเองเมื่อทำงานล่าช้า	.38				0.67	0.45

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .905

Chi-square = 792.56 df = 223 p = .00 RMSEA = .063 SRMR = .052 CFI = .98 TLI = .97

หมายเหตุ ข้อคำถามที่ 1 – 10, 12, 14, 17 เป็นข้อคำถามของลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน ด้านการสามารถคาดการณ์ไกล

ข้อคำถามที่ 13,15,16,18, 19,20 เป็นข้อคำถามของลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน ด้านสามารถแก้ปัญหา และวางแผนในอนาคต

ข้อคำถามที่ 11, 21, 22 เป็นข้อคำถามของลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน ด้านรู้จักการปฏิบัติให้เกิดการรอดได้

ข้อคำถามที่ 23, 24 เป็นข้อคำถามของลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน ด้านสามารถให้รางวัลตนเองเมื่อทำดี และโทษเมื่อทำไม่เหมาะสม

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน ของเครื่องมือวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

ข้อ	r_{ct}	Loading	R^2
1. ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วตัดสินใจไปแจ้งความ เพราะการแจ้งความเป็น การแสดงถึงความร่วมมือกันรักษาความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย	.35	0.33	0.11
2. ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วตัดสินใจไปแจ้งความ เพราะคิดว่าเป็นการ ช่วยรักษาความยุติธรรมให้กับสังคม ข้าพเจ้าจะกระทำโดยไม่ลังเล	.33	0.33	0.11
3. ถ้าข้าพเจ้าเป็นชายผู้ขี้อ่อนคายนั่น ก็จะจอดรถเพื่อให้ความ ช่วยเหลือ โดยมีเหตุผลสำคัญในการกระทำ ดังกล่าวคือ ข้าพเจ้า ละอายใจตนเองหากพบคนที่เดือดร้อนแล้วละเลยไม่ช่วยเหลือ	.47	0.47	0.22
4. ถ้าข้าพเจ้าเป็นชายผู้ขี้อ่อนคายนั่น ก็จะจอดรถเพื่อให้ความ ช่วยเหลือ โดยมีเหตุผลสำคัญในการกระทำ ดังกล่าวคือ เป็นเรื่องของ มนุษยธรรม หากไม่ช่วยเหลือ เขาอาจต้องสูญเสียชีวิต	.52	0.54	0.29
5. ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะเป็นการไม่ยุติธรรมกับ สังคมที่บางคนไม่ยอมทำงาน แต่เรียกร้องความช่วยเหลือจากผู้อื่น	.49	0.50	0.25
6. ข้าพเจ้าตัดสินใจไม่ให้เงินแก่ชายผู้นั้น เพราะการช่วยเหลือคนที่มี สภาพปกติ ด้วยการให้ทานมิใช่วิธีการช่วยเหลือที่ถูกต้อง	.47	0.52	0.27
7. ถ้าข้าพเจ้าเป็นวิยะดา ก็คงจะซื้อของจากบริษัทที่ 2 เพราะการซื้อ ของจากบริษัทที่ 2 พิจารณาแล้วเห็นว่าเกิดผลดีแก่ส่วนรวมมากกว่า	.61	0.72	0.52
8. ถ้าข้าพเจ้าเป็นวิยะดา ก็คงจะซื้อของจากบริษัทที่ 2 เพราะบุคคล ควรยึดมั่นในความสุจริต ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์หรือบทบาทใด	.62	0.74	0.55
9. แต่ข้าพเจ้าก็ลงคะแนนให้กับผู้ใหญ่นุญช เพราะเชื่อว่าผู้ใหญ่นุญช จะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่ท้องถิ่นได้ดีกว่า	.58	0.71	0.50
10. แต่ข้าพเจ้าก็ลงคะแนนให้กับผู้ใหญ่นุญช เพราะบุคคลควรมีความ กล้าหาญที่จะตัดสินใจ กระทำในสิ่งที่เห็นว่าถูกต้องเหมาะสม	.61	0.74	0.54
11. ข้าพเจ้าตัดสินใจที่จะไม่จ้างทำผลงาน โดยเหตุผลที่ว่า การให้ผู้อื่น ทำผลงานแม้ได้รับอนุมัติ ก็คงมิได้ทำให้ข้าพเจ้าภูมิใจในผลงานนั้น	.59	0.72	0.52
12. ข้าพเจ้าตัดสินใจที่จะไม่จ้างทำผลงาน โดยเหตุผลที่ว่า การจ้างทำ ผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง แสดงถึงการขาดอุดมการณ์ในการประกอบอาชีพ	.59	0.71	0.50

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .821

Chi-square = 109.13 df = 48 p = .00 RMSEA = .041 SRMR = .039 CFI = .99 TLI = .99

ชื่อแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 24 ชื่อแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย

ชื่อแบบวัดที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	ชื่อแบบวัดตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
1. แบบสอบถามลักษณะการทำงาน	1. พฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล
2. แบบสอบถามความรู้สึกนึกคิดในการทำงาน	2. เจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล
3. แบบสอบถามการรับรู้ความสัมพันธในการทำงาน	3. การรับรู้ความสัมพันธ์ระบบอุปถัมภ์
4. แบบสอบถามการรับรู้ในบทบาท	4. ความขัดแย้งในบทบาท
5. แบบสอบถามการรับรู้ผลตอบแทนจากหน่วยงาน	5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
6. แบบสอบถามความพอใจในงาน	6. ความพึงพอใจในการทำงาน
7. แบบสอบถามแบบอย่างในการทำงาน	7. การมีแบบอย่างในการทำงาน
8. แบบสอบถามการมุ่งอนาคต	8. ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน
9. แบบสอบถามการให้เหตุผลต่อสถานการณ์	9. เหตุผลเชิงจริยธรรม

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ-สกุล	สถานที่ทำงาน
1. ผศ.ดร.วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รศ.ดร.อรพินท์ ชูชม	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อ.ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. รศ.งามตา วนินทานนท์	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ผศ.ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
6. รศ.ดร. ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
7. ผศ.ดร.ราตรี นันทสุขคนธ์	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
8. นายเฉลิมพล ไชตินุชิต	หัวหน้าฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตบางแค

ภาคผนวก ค

คำสั่งการวิเคราะห์แบบจำลอง

1. คำสั่งการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้
ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล
2. คำสั่งการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุและพฤติกรรมการทำงาน
ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในแบบจำลองโครงสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำ

1. คำสั่งการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล

```

good governance2
Observed Variables
behav1 behav2 behav3 att1 att2 att3 modelbos
modelfri sumjust1 sumjust2 sumjust3 summoral predict solve patient
reward
sumrole sumpatro insatis outsatis
covariance matrix from file 'D:\data\gov11.cov'
Sample Size = 754
Latent Variables  beha att patro satis future role moral model just
Relationships
behav1 = 1*beha
behav2 = beha
behav3 = beha
att1 = 1*att
att2 = att
att3 = att
insatis = 1*satis
outsatis = satis
sumpatro = 1*patro
modelbos = 1*model
modelfri = model
sumjust1 = just
sumjust2 = just
sumjust3 = 1*just
summoral = 1*moral
sumrole = 1*role
predict = 1*future
solve = future
patient = future
reward = future
set the error variance of summoral to 0.11
set the error variance of sumrole to 0.001
set the error variance of sumpatro to 0.019
beha = att model satis
att = moral future patro model
satis = role just
set the error covariance between sumrole and att2 free
set the error covariance between sumpatro and att2 free
set the error covariance between sumjust1 and sumjust2 free
set the error covariance between sumjust3 and sumjust2 free
set the error covariance between behav1 and behav2 free
set the error covariance between insatis and sumjust2 free
set the error covariance between modelboss and sumjust3 free
set the error covariance between solve and summoral free
set the error covariance between sumpatro and att1 free
set the error covariance between modelfri and att1 free
set the error covariance between sumjust3 and patient free
set the error covariance between modelfri and behav1 free
set the error covariance between att1 and att3 free
set the error covariance between behav1 and modelbos free

Path Diagram
lisrel output: me=ml sc mi ef
End of Problem

```

2. คำสั่งการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุและพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ในแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับพนักงานประจำ

```

good governance2
group 1: govern group
Observed Variables
behav1 behav2 behav3 att1 att2 att3 modelbos
modelfri sumjust1 sumjust2 sumjust3 summoral predict solve patient
reward
sumrole sumpatro insatis outsatis
covariance matrix from file 'D:\data\govgovern.cov'

means from file: govern.mea

Sample Size = 368
Latent Variables  beha att patro satis future role moral model just
Relationships
behav1 = CONST + 1*beha
behav2 = CONST + beha
behav3 = CONST + beha
att1 = CONST + 1*att
att2 = CONST + att
att3 = CONST + att
insatis = CONST + 1*satis
outsatis = CONST + satis
sumpatro = CONST + 1*patro
modelbos = CONST + 1*model
modelfri = CONST + model
sumjust1 = CONST + just
sumjust2 = CONST + just
sumjust3 = CONST + 1*just
summoral = CONST + 1*moral
sumrole = CONST + 1*role
predict = CONST + 1*future
solve = CONST + future
patient = CONST + future
reward = CONST + future

set the error variance of summoral to 0.007
set the error variance of sumrole to 0.0008
set the error variance of sumpatro to 0.016

beha = att model satis
att = moral future patro model
satis = role just

set the error covariance between sumrole and att2 free
set the error covariance between sumpatro and att2 free
set the error covariance between sumjust1 and sumjust2 free
set the error covariance between sumjust3 and sumjust2 free
set the error covariance between behav1 and behav2 free
set the error covariance between insatis and sumjust2 free
set the error covariance between modelbos and sumjust3 free
set the error covariance between solve and summoral free
set the error covariance between sumpatro and att1 free
set the error covariance between modelfri and att1 free
set the error covariance between sumjust3 and patient free
set the error covariance between modelfri and behav1 free
set the error covariance between att1 and att3 free
set the error covariance between behav1 and modelbos free

```

Path Diagram

```
lisrel output: me=ml it=1000000 sc mi ef
```

```
group 2: office group
```

```
Observed Variables
```

```
behav1 behav2 behav3 att1 att2 att3 modelbos
```

```
modelfri sumjust1 sumjust2 sumjust3 summoral predict solve patient  
reward
```

```
sumrole sumpatro insatis outsatis
```

```
covariance matrix from file 'D:\data\govoffice.cov'
```

```
means from file: office.mea
```

```
Sample Size = 386
```

```
Latent Variables beha att patro satis future role moral model just
```

```
Relationships
```

```
!behav1 = 1*beha
```

```
!behav2 = beha
```

```
!behav3 = beha
```

```
!att1 = 1*att
```

```
!att2 = att
```

```
!att3 = att
```

```
insatis = 1*satis
```

```
outsatis = satis
```

```
sumpatro = 1*patro
```

```
modelbos = 1*model
```

```
modelfri = model
```

```
sumjust1 = just
```

```
!sumjust2 = just
```

```
!sumjust3 = 1*just
```

```
summoral = 1*moral
```

```
sumrole = 1*role
```

```
!predict = 1*future
```

```
!solve = future
```

```
!patient = future
```

```
!reward = future
```

```
set the error variance of summoral to 0.413
```

```
set the error variance of sumrole to 0.0022
```

```
set the error variance of sumpatro to 0.022
```

```
!beha = att model satis
```

```
!att = moral future patro model
```

```
!satis = role just
```

```
!beha = att satis
```

```
!att = moral future patro model
```

```
satis = just
```

```
!set the error variance of behav1 free
```

```
set the error variance of behav2 free
```

```
!set the error variance of behav3 free
```

```
!set the error variance of att1 free
```

```
set the error variance of att2 free
```

```
!set the error variance of att3 free
```

```
!set the error variance of insatis free
```

```
!set the error variance of outsatis free
```

```
!set the error variance of sumpatro free
```

```
!set the error variance of summoral free
```

```
!set the error variance of sumrole free
```

```
!set the error variance of modelbos free
```

```
!set the error variance of modelfri free
```

```
!set the error variance of sumjust1 free
```

```

!set the error variance of sumjust2 free
!set the error variance of sumjust3 free
!set the error variance of predict free
!set the error variance of solve free
!set the error variance of patient free
!set the error variance of reward free

set the error covariance between sumrole and att2 free
set the error covariance between sumpatro and att2 free
set the error covariance between sumjust1 and sumjust2 free
set the error covariance between sumjust3 and sumjust2 free
set the error covariance between behav1 and behav2 free
set the error covariance between insatis and sumjust2 free
set the error covariance between modelboss and sumjust3 free
set the error covariance between solve and summoral free
set the error covariance between sumpatro and att1 free
set the error covariance between modelfri and att1 free
set the error covariance between sumjust3 and patient free
set the error covariance between modelfri and behav1 free
set the error covariance between att1 and att3 free
set the error covariance between behav1 and modelbos free

set the error variance of beha free
!set the error variance of att free
!set the error variance of satis free

!set the covariance of patro and future free
!set the covariance of patro and role free
set the covariance of patro and moral free
!set the covariance of patro and model free
!set the covariance of patro and just free
set the covariance of future and role free
!set the covariance of future and moral free
set the covariance of future and model free
set the covariance of future and just free
set the covariance of role and moral free
!set the covariance of role and model free
!set the covariance of role and just free
!set the covariance of moral and model free
!set the covariance of moral and just free
!set the covariance of model and just free

!beha att patro satis future role moral model just

beha = CONST
att = CONST
patro = CONST
satis = CONST
future = CONST
role = CONST
moral = CONST
model = CONST
just = CONST

Path Diagram
lisrel output: me=ml it=1000000 sc mi ef
End of Problem

```

End of Problem

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวชญญา ลีศัตรูพ่าย
วันเดือนปีเกิด	29 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	209/301 เมืองทอง2/2 ถนนพัฒนาการ ประเวศ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2539	ปริญญาตรี (นศ.บ.) วิชาเอกวารสารศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2544	ปริญญาโท (นศ.ม.) สาขาการสื่อสารระหว่างบุคคล จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2546	ปริญญาโท (กศ.ม.) สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2552	ปริญญาเอก (วท.ด.) สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร