

ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพ ความเครียด และทัศนคติในการทำงาน
กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาพนักงานสอบสวน
กองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Relationship Between Relationship Stress and Work Attitude and the
Performance of Personnel, A Case Study of Investigative Officers of the
Metropolitan Police Division, Royal Thai Police

จักรวัฒน์ เร่งถนอมทรัพย์¹ และ อุทัย เลหาวิเชียร²

Jakrawat Rengthanomsub¹ and Uthai Laohavichien²

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

Email: Jakrawat.r@gmail.com

Received May 20, 2023; Revised June 19, 2023; Accepted June 30, 2023

Abstract

The purpose of this research was to study the performance and factors directly and indirectly affecting the performance of investigating officers of the Metropolitan Police Division, Royal Thai Police, by random sampling from 413 investigators of the Metropolitan Police Division 9, using multistage random sampling. The questionnaires were tested for credibility by Cronbach. The statistics used for data analysis and hypothesis testing were descriptive statistics and structural equation model analysis. The findings showed that 1) the performance of the investigative officers of the Metropolitan Police Division was high at the overall level. They paid more attention to performance based on roles than to performance beyond roles. 2) Factors directly influencing the results of the performance of investigative officers of the Metropolitan Police Division were stress at work, followed by work relations, work attitudes, and perceived organizational support; factors that indirectly influenced performance through the perceived organizational support were work relationships and work stress.

Keywords: Personnel Performance; work relationship; work stress; work attitude

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติและปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สุ่มตัวอย่างจากพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 กองบังคับการ จำนวน 413 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ของครอนบัค สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานสอบสวนให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มากกว่าผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ตามด้วยสัมพันธภาพในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ สัมพันธภาพในการทำงานและความเครียดในการทำงาน

คำสำคัญ: ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร; สัมพันธภาพในการทำงาน; ความเครียดในการทำงาน; ทักษะคติในการทำงาน

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง และความผันผวนต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร หากองค์กรไม่สามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงทีก็จะทำให้องค์กรประสบกับปัญหาตามมาได้ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียทรัพยากร ไม่มีความสามารถในการแข่งขัน หรือแม้กระทั่งไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เป็นต้น แต่ถ้าวัดความสำเร็จขององค์กรได้โดยมีผลการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่ในระดับที่ดีก็ย่อมทำให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ได้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรที่จะช่วยชี้วัดความสำเร็จขององค์กรได้เป็นอย่างดี เพราะผลรวมของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีผลเชื่อมโยงไปสู่ผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย (Campbell, 1983) กล่าวได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงสามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าสุดยอดของความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรกำหนดได้จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (Ahmed & Ramzan, 2013) การได้มาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีจึงขึ้นอยู่กับว่าองค์กรต้องทำให้ทรัพยากรบุคคลของตนแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดี ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและวิธีการทำงานที่สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างผลผลิตและผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น และการสร้างความชัดเจนในผลการปฏิบัติงานโดยให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของการปฏิบัติงานในระดับองค์กร (Office of the Civil Service Commission, 2010)

อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญกับบุคลากรซึ่งเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จขององค์กรต้องเกิดจากการสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรให้มีความทุ่มเทในการทำงาน สร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยแรงจูงใจเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจเช่นเดียวกับงานด้านอื่น ๆ ขององค์กร (Denhardt et al., 2009) ในขณะเดียวกันจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล รวมกับความพยายามในการทำงาน (work effort) ทั้งสองประการจะช่วยกำหนดแรงขับเคลื่อนภายในของบุคลากรในการปฏิบัติงาน และยิ่งถ้างานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถและความยากง่ายของงานควบคู่กันไป บุคลากรนั้นก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาของ Sonnentag and Frese (2002) ชี้ให้เห็นความสำคัญของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการรวบรวมหลักฐานเชิงประจักษ์จาก 12 วารสารที่เกี่ยวกับงานและองค์กร จำนวน 146 บทความ พบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่ง (54.8%) ของบทความทั้งหมดใช้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นแนวคิดหลัก โดยส่วนใหญ่ใช้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นตัวแปรตาม หรือการวัดผลลัพธ์ (72.5%) หรือในการศึกษาของ Rahiman and Kodikal (2017) ให้ความเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นมิติที่สำคัญ โดยพนักงานที่มีทัศนคติต่องานเชิงบวกจะตระหนักในพลวัตของธุรกิจ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กร นำไปสู่การพัฒนาผลผลิตภาพทั้งหมดขององค์กร ในการศึกษาที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าทัศนคติต่องานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

อนึ่ง ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พนักงานสอบสวน เป็นหัวใจสำคัญและเป็นบันไดขั้นแรกของกระบวนการยุติธรรมที่มีบทบาทสำคัญในการที่จะเสริมสร้างความถูกต้องชอบธรรมให้กับสังคม ซึ่งจากการศึกษาเรื่องของผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสะท้อนให้เห็นได้ว่าการที่องค์กรต้องการผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรก็จำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานนั้นด้วย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนกับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพนักงานสอบสวนที่ร่วมงานกันมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งหากมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในวิชาชีพเดียวกันในระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์ และพลังอำนาจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานที่ปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ได้ (Caillier, 2017) หรือในขณะเดียวกันความเครียดในการทำงานก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย เนื่องจากพนักงานสอบสวนต้องอาศัยความละเอียด อดทน และถูกต้องในการรวบรวมพยานหลักฐาน รวมไปถึงการสอบสวนหาข้อเท็จจริงในการดำเนินคดี ฯลฯ ซึ่งเป็นสถานการณ์หรือความกดดันที่นำไปสู่ความเครียดในการทำงานได้เป็นอย่างยิ่ง โดยความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานนั้นก็อาจเกินกว่าที่บุคคลจะรับมือได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และความเครียดดังกล่าวนี้อาจเป็นสาเหตุทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถเพียงพอและส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้ (Wangthanomsak, 2015) หรือปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานของพนักงานสอบสวนที่มีต่อองค์กรก็ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานเช่นเดียวกัน เนื่องมาจากว่าหากพนักงานสอบสวนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และต่อการทำงานก็ก่อให้เกิดพฤติกรรมแสดงออกต่อการทำงานที่ดี เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน เกิดความทุ่มเทในการทำงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี (Riketta, 2008) การศึกษาของ Abudrub (2004), and Karatepe and Aga (2016) สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยเช่นกัน กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงาน สร้างความมุ่งมั่นทางอารมณ์เชิงบวกได้ และเมื่อบุคคลรับรู้

ว่าองค์กรนั้นใส่ใจในความเป็นอยู่ ให้คุณค่ากับผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างเท่าเทียมก็สามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้

ด้วยเหตุนี้จากบริบทของการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนและจากการทบทวนปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการนำปัจจัยทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สัมพันธภาพในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มาศึกษาว่าปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาลให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะคติในการทำงาน และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ประกอบด้วย (1) รองผู้กำกับการ (สอบสวน) (2) สารวัตร (สอบสวน) (3) รองสารวัตร (สอบสวน) จากสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดทั้งหมด 9 กองบังคับการ 88 สถานีตำรวจ จำนวน 1,359 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 413 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาของการศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระหว่างปี พ.ศ. 2561-2566 หรือศึกษาปรากฏการณ์ย้อนหลังไป 5 ปี เพื่อที่จะได้เห็นภาพของผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนได้ชัดเจนขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อาทิ การศึกษาของ Sonnentag and Frese (2002) ศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งด้านแนวคิดและความต้องการขององค์กรในการพัฒนา

บุคคลให้ผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมไปถึงการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นเกิดจากคุณลักษณะและความต้องการของบุคคลที่ต่างกัน รวมไปถึงปัจจัยด้านองค์การหรือสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การก็เป็นสิ่งที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีการแลกเปลี่ยนสูงขึ้นได้ การศึกษาของ Abdulwahab S. Bin (2016) พบว่า บทบาทขององค์การและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจ รวมไปถึงผลการปฏิบัติงานด้วย โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจจะปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและมีส่วนทำให้องค์การประสบความสำเร็จโดยรวม แต่ในทางกลับกัน พนักงานที่ไม่พอใจจะปฏิบัติงานได้ไม่ดีและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ

ลักษณะงานของพนักงานสอบสวน

- ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานก็ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลด้วยเช่นกัน อาทิ การศึกษาของ Jamal (1984) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่าความเครียดในการทำงานแสดงความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้อเสนอแนะคือให้องค์กรแสดงความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดความเครียด และเพิ่มความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Abudrub (2004) พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลที่มีความเครียดจากการทำงานในระดับต่ำสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีความเครียดจากการทำงานในระดับปานกลางและสูง และการศึกษาของ Bashir and Ramay (2010) ยังพบว่าความเครียดส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน เกิดผลกระทบทางด้านลบอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากความเครียดในการทำงานมีต่อผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานแต่ละคนมีผลการปฏิบัติงานต่ำลง

- ปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย เมื่อบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีเช่นเดียวกัน อาทิ การศึกษาของ Riketta (2008) พบว่า ทัศนคติในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน หรือความมุ่งมั่นขององค์การส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Susanty and Miradipta (2013) พบว่า ทัศนคติต่องาน ความผูกพันต่อองค์การมีผลในเชิงบวกและมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

- ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน อาทิ การศึกษาของ Conway (2011) เป็นการศึกษาผลกระทบของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการศึกษาของ Majule (2017) ศึกษาอิทธิพลของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเมืองดาร์เรสซาลาม พบว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นไปในทิศทางบวกหรือลบขึ้นอยู่กับรับรู้ของพนักงานต่อหัวหน้างาน หรือระดับการมีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน

- ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยเช่นกัน อาทิ ผลการศึกษาของ Yongxing et al. (2017) สะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากความสัมพันธ์ระหว่างความทุ่มเทในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ ซึ่งถูกควบคุมโดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) การวิจัยเชิงสำรวจแบบตัดขวาง (Cross-sectional study) โดยหน่วยวิเคราะห์เป็นระดับปัจเจกบุคคล คือ พนักงานสอบสวนที่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลในสังกัดทั้งหมด 9 กองบังคับการ รวมทั้งหมด 88 สถานี จำนวน 1,359 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยวิธีการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 302 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามจะสร้างมาจากการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สัมพันธภาพในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ทศนคติในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามของการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามทั้งหมด มีค่าเท่ากับ 0.922 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไม่ต่ำกว่า 0.70 (Fornell & Larcker, 1981) จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จัดทำหนังสือขออนุญาตและความร่วมมือไปที่สถานีตำรวจนครบาลกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แจ้งความจำนงค์ขอเข้าไปเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานสอบสวนที่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ประกอบด้วย (1) รองผู้กำกับการ (สอบสวน) (2) สารวัตร (สอบสวน) (3) รองสารวัตร (สอบสวน) โดยส่งหนังสือไปที่แสดงถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเพื่อจูงใจให้เห็นความสำคัญของงานวิจัยพร้อมกับแสดงความตั้งใจที่จะปกปิดคำตอบเป็นความลับ และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล (1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วย 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในองค์การ สถานที่ทำงาน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) 1.2 การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สัมพันธภาพในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ทศนคติในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์การแปรผัน (coefficient of variation) และ (2) การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (structural equation model) ซึ่งจะวิเคราะห์ไปตามลำดับความสัมพันธ์เพื่อแสดงให้เห็นถึงค่าอิทธิพลที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีตัวแปรแต่ละตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนโดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานสอบสวนมีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในระดับสูง โดยเป็นรองของการปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถในงานสอบสวน การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย การรวบรวมพยานหลักฐานและการตรวจสอบเร่งรัด

สำนวนคดี ตามลำดับ ในขณะที่พนักงานสอบสวนมีผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ในระดับปานกลาง โดยเป็นรองของการปฏิบัติงานอื่น ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุด การปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ นอกเหนือจากการระงับ และการอาสาช่วยงานผู้อื่น ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ทศนคติในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา สัมพันธภาพในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความเครียดในการทำงาน โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ทศนคติในการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับสูง พบว่าด้าน “แนวโน้มของพฤติกรรม” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งเป็นเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ การหาแนวทางในการปรับปรุงงานและการยินดีเมื่อตนได้รับมอบหมายให้ทำงานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำ รองลงมา ด้าน “การรับรู้ความเชื่อ” ซึ่งเป็นเรื่องของความสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วง ความเชื่อในศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการจัดการกับปัญหา และเชื่อว่างานที่ทำเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของตนเอง และด้าน “อารมณ์ความรู้สึก” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งเป็นเรื่องของความทุ่มเทในการทำงาน ความพอใจในงานที่ทำและความชอบที่จะเป็นพนักงานสอบสวน

2.2 ผลการวิเคราะห์สัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน “ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ความเต็มใจปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและการให้เกียรติซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน รองลงมา ด้าน “ความสัมพันธ์กับลูกน้อง” ซึ่งเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการทำงานและการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา และด้าน “ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อย

2.3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานสอบสวน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน “การสนับสนุนจากหัวหน้างาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งเป็นเรื่องของการแก้ไขปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนช่วยเหลือในการทำงาน การเปิดโอกาสให้ทำงานได้อิสระและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานและเรื่องอื่น ๆ รองลงมา ด้าน “ความยุติธรรมในองค์กร” ซึ่งเป็นเรื่องของการไม่มีอคติในการบังคับใช้กฎหมายในการสอบสวน การปฏิบัติต่อลูกน้องอย่างเท่าเทียม การนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาการทำงาน มีกฎ ระเบียบข้อบังคับที่มีความยุติธรรมและมีการจัดสรรทรัพยากรให้กับบุคลากรทุกคน และด้าน “รางวัลจากองค์กร” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งเป็นเรื่องของการให้ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน การได้รับรางวัลจากการทุ่มเทในการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการได้โอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม

2.4 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน “อาการทางด้านร่างกาย” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับงานที่ทำมีความเครียดและส่งผลเสียต่อร่างกาย เมื่อมีความเครียดร่างกายอ่อนล้า และมีอาการใจเต้นแรง แน่นหน้าอก รองลงมา ด้าน “อาการทางด้านจิตใจ” เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเครียดสะสมจากความกดดันในการทำงาน มีความ

วิตกกังวลกับงานที่ทำ มีความหงุดหงิดกับการทำงานและไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน และด้าน “อาการทางด้านพฤติกรรม” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมการนอนเมื่อมีปัญหาในการทำงาน มักจะนอนไม่หลับ มีการหลงลืมในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงานและเมื่อมีความเครียดในระดับหนึ่งมักจะไม่อยากพบปะผู้คน

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ สัมพันธภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.78 ตามด้วย ความเครียดในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.42 โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ 53.0% และตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน คือ ความเครียดในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงมากที่สุด เท่ากับ -0.45 ตามด้วย สัมพันธภาพในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.38 ทศนคติในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.29 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.26 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ 92.0% ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)			ผลการปฏิบัติงาน (JPF)		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE
สัมพันธภาพในการทำงาน (REL)	Effect	0.78	-	0.78	0.38	0.20	0.58
	t value	(3.48**)	-	(3.48**)	(2.15*)	(2.03*)	(4.23**)
ความเครียดในการทำงาน (JST)	Effect	-0.42	-	-0.42	-0.45	-0.11	-0.56
	t value	(-2.08*)	-	(-2.08*)	(-4.70**)	(-1.98*)	(-5.18**)
ทัศนคติในการทำงาน (JAT)	Effect	-0.08	-	-0.08	0.29	-0.02	0.27
	t value	(-0.76)	-	(-0.76)	(2.09*)	(-0.84)	(2.08*)
การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร (POS)	Effect	-	-	-	0.26	-	0.26
	t value	-	-	-	(2.15**)	-	(2.15**)
R^2		0.53			0.92		

** p-value < .01 (t-value ≥ 2.58), * p-value < .05 (1.96 ≤ t-value < 2.58)

อภิปรายผล

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน อันประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานนอกบทบาทหน้าที่ อภิปรายได้ว่าพนักงานสอบสวนมีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่สูงกว่าผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ ซึ่งในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนจะเป็นเรื่องของการใช้ความรู้ความสามารถในงานสอบสวน การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี ความชำนาญการในการสอบสวน การรวบรวมพยานหลักฐานในการทำคดี การตรวจสอบการเร่งรัดสำนวนคดี ซึ่งหน้าที่เหล่านี้ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในการะงานในตำแหน่งหน้าที่และคำบรรยายลักษณะงาน ทำให้พนักงานสอบสวนทุกคนรู้และเข้าใจ

บทบาทและวิธีการทำงานของตนเองอย่างชัดเจน ทำให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายได้ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า พนักงานสอบสวนทุกคนจะมีความรู้ความสามารถโดยตรงและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการสอบสวน การรวบรวมพยานหลักฐาน การดำเนินคดีความ ฯลฯ ซึ่งจากความรู้ ความชำนาญ และความชัดเจนของรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของงานจึงเป็นสาเหตุให้พนักงานสอบสวนมีผลการปฏิบัติที่สูง ภายใต้ภาระหน้าที่ที่ได้มีการระดมทรัพยากรตามการระบุนโยบายในเอกสารบรรยายลักษณะงาน โดยใช้ความทุ่มเท ความชำนาญในการปฏิบัติงานจนสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ฉะนั้นเมื่อพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีผลการปฏิบัติงานที่สูงก็ย่อมส่งผลถึงการเป้าสู่เป้าหมายขององค์การในภาพรวมได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Mangkunegara (2016) ที่พบว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสำเร็จลุล่วงและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีไม่ว่าจะเป็นเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของงานที่ตั้งไว้ ย่อมส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การด้วยเช่นกัน

ในขณะเดียวกันจากการศึกษาผลการปฏิบัติงาน ยังพบว่าพนักงานสอบสวนมีผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานนอกบทบาทหน้าที่ในระดับปานกลาง โดยเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานอื่นเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ การปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่หลักหรืองานประจำ หรือการอาสาช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Motowidlo et al. (1997), Borman and Motowidlo (1997), and Scotter (2000) ซึ่งกล่าวว่าผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงานในหน้าที่โดยตรง แต่การปฏิบัติงานในส่วนนี้จะมีส่วนช่วยในการปรับเปลี่ยนบริบทขององค์การให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น และสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านทางกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน เช่น การปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่นอกเหนือจากงานประจำ หรือการอาสาช่วยงานผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น แม้ว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวจะไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงานตามบทบาทหน้าที่หลักของพนักงานสอบสวน แต่เป็นการปฏิบัติของบุคคลเพิ่มเติมที่เป็นลักษณะของพฤติกรรมที่สนับสนุนให้การทำงานในกองบังคับการของตนเองทำงานได้ดีขึ้น ราบรื่นยิ่งขึ้น การปฏิบัติตามค่านิยมในการทำงานขององค์การ ตลอดจนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เพื่อให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน คือ ความเครียดในการทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) **ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน** กล่าวคือ เมื่อพนักงานสอบสวนมีความเครียดในการทำงานน้อย หรือเมื่อต้องเจอกับแรงกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในการทำงานแล้วไม่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกินกำลังที่จะรับได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ หรือความมั่นคงทางอารมณ์ ก็จะทำให้ร่างกายมีความแข็งแรง มีจิตใจที่แจ่มใสมุ่งมั่นในการทำงานที่มากขึ้น มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพซึ่งทำให้เกิดผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้วย ในขณะเดียวกันหากพนักงานสอบสวนมีความเครียดในการทำงานมากอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพ ร่างกายและจิตใจในการทำงาน ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดน้อยลงลงเช่นกัน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Homaydan et al. (2013) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2) **สัมพันธภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน** กล่าวคือ พนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การที่ดี ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ที่ดีจากหัวหน้างานในลักษณะของการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ที่ดีจากลูกน้องในการได้รับความร่วมมือ การได้รับการเคารพและให้เกียรติอยู่เสมอ และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เราต้องร่วมงานด้วย ทั้งหมดนี้ดำเนินไปในทิศทางที่ดีจะส่งผลให้การทำงานของพนักงานสอบสวนเป็นไปอย่างราบรื่น ทำให้พนักงานสอบสวนต้องพยายามตอบสนององค์การด้วยการทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Conway (2011), Majule (2017), Muhammad et al. (2018) ที่พบว่า สัมพันธภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

3) **ทัศนคติในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน** กล่าวคือ พนักงานสอบสวนมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีหรือทัศนคติด้านบวกจะทำให้พนักงานมุ่งสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์การและตนเอง แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีหรือมีทัศนคติด้านลบต่องานหรือองค์การ อาจทำให้บุคคลนั้นไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงานและลาออกจากงานในที่สุด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Riketta (2008) และการศึกษาของ Susanty and Miradipta (2013) ซึ่งพบว่า ทัศนคติต่องานมีผลในเชิงบวกและมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

4) **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน** กล่าวคือ พนักงานสอบสวนรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมองเห็นถึงความทุ่มเทที่พนักงานมีให้ต่อองค์การและรางวัลจากองค์การทำให้พนักงานสอบสวนเกิดภาระผูกพัน (obligation) ในการทำงานที่จะพยายามตอบสนององค์การด้วยสิ่งที่ดี ด้วยการตั้งใจและมีความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Arshadi and Hayavi (2013) และงานวิจัยของ Panpluem and Jadesadalak (2017) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คือ สัมพันธภาพในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) **สัมพันธภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ** กล่าวได้ว่าพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยเฉพาะการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทำให้พนักงานสอบสวนผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าได้การสนับสนุนจากองค์การเป็นอย่างดี เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนกับตัวแทนขององค์การและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่ต้องร่วมงานด้วย จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นทำให้รู้สึกว่าการได้ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีด้วยทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gerlach (2019), Muhammad et al. (2018), and Majule (2017) พบว่า สัมพันธภาพที่ดีในการทำงานจะเป็นตัวส่งเสริมหรือตัวสนับสนุนให้ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงขึ้น ทั้งนี้สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานมากกว่าอิทธิพลทางอ้อม อาจเนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ได้รับสนับสนุนจากความสัมพันธ์การทำงานไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน ลูกน้องและเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานเกิดความตระหนักได้ว่าองค์การให้การสนับสนุนจึงยังทำให้เพิ่มผลการปฏิบัติงานด้วย

2) **ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ** จากบทบาทและภาระหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย และความเครียดนั้นส่งผลเสียต่อร่างกาย เกิดความเหนื่อยล้าอ่อนแรง เกิดความวิตกกังวลในการทำงาน เกิดความกดดันและความไม่ให้เกิด

ความเครียดสะสมขึ้นมาได้ ซึ่งแน่นอนว่าย่อมส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามหากพนักงานสอบสวนมีความเครียดแต่รับรู้ว่าการให้การสนับสนุนทั้งจากผู้บังคับบัญชา ได้รับความช่วยเหลือและช่วยแก้ปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา อีกทั้งมีการสนับสนุนจากการให้รางวัลจากการทุ่มเทในการทำงาน หรือการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม ก็อาจจะทำให้พนักงานสอบสวนนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นได้ ดังนั้นเมื่อพนักงานสอบสวนตกอยู่ในสภาวะการณ์ที่กดดันและก่อให้เกิดความเครียด การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจะสามารถช่วยให้พนักงานสอบสวนสามารถมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้

สรุปผล

พนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานสอบสวนให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มากกว่าผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ และปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ตามด้วยสัมพันธภาพในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงาน ได้เท่ากับ 92.0% และปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ สัมพันธภาพในการทำงานและความเครียดในการทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้เท่ากับ 53.0% จากการศึกษาครั้งนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปกำหนดนโยบายในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้ และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของตำรวจให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- **เชิงนโยบาย** กองบังคับการตำรวจนครบาลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถนำข้อค้นพบจากการศึกษาไปกำหนดแนวทางเชิงนโยบายในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน โดยเริ่มจากการเปิดโอกาสให้พนักงานสอบสวนได้ทบทวนผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองก่อน ซึ่งเป็นการประเมินตนเองจากภาระหน้าที่ที่ได้ทำประจำปี โดยอาจจัดทำเป็นรูปเล่มรายงานหรือเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อตัวพนักงานสอบสวนเองในการทบทวนตนเอง ประเมินตนเองและนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปได้ อีกทั้งยังสามารถเห็นถึงแนวทางในการแก้ปัญหา และการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ด้วย อีกทั้งมีนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานสอบสวนมีผลการปฏิบัติงานที่ดีโดย มีแนวทางในเรื่องการลดความเครียดในการทำงานอย่างชัดเจน การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน การปลูกฝังทัศนคติในการทำงาน ตลอดจนการสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานสอบสวนทราบว่าองค์การให้การสนับสนุนเพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- เชิงปฏิบัติการ

1) การให้การสนับสนุนในด้านการให้รางวัลจากการทุ่มเทในการทำงาน การให้โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรมและเป็นไปตามผลของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทน

ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้พนักงานสอบสวนได้พัฒนาตนเองด้วยการเข้าอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามความต้องการ

2) การให้การสนับสนุนในด้านความยุติธรรมในองค์การ โดยการบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและเท่าเทียมกันกับทุกคน การจัดสรรทรัพยากรให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการเคารพซึ่งสิทธิของกันและกันในการทำงาน

3) การให้การสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องให้การสนับสนุนและช่วยเหลืออย่างเต็มใจและจริงใจ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาจะต้องรับทราบและชี้แนะ แนะนำและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกสบายใจ และไม่โดดเดี่ยวเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน

4) การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติในทุกระดับตั้งแต่ระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเดียวกัน โดยเน้นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี สร้างโอกาสในการสื่อสารอย่างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีกิจกรรมร่วมกันในการพัฒนาความร่วมมือ ความสามัคคี สร้างการทำงานเป็นทีม ซึ่งเมื่อบุคคลในทุกระดับมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก็จะส่งผลให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือและการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตรต่อกันและทำให้เกิดการร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การลดความเครียดในการทำงาน ซึ่งความเครียดอาจจะปฏิเสธและหลีกเลี่ยงได้ยากสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เพราะเป็นงานที่ต้องอาศัยตามถูกต้องตามกฎหมาย ความครบถ้วนของข้อมูลในคดีความต่าง ๆ ซึ่งการปฏิบัติงานท่ามกลางสถานการณ์หรือสิ่งทีกดดันและนำไปสู่ความเครียดได้โดยง่าย ดังนั้นจึงควรหาแนวทางหรือวิธีการลดความเครียดของพนักงานสอบสวน โดยเริ่มจากผู้บังคับบัญชาดูแลใส่ใจ ถามสารทุกข์สุกดิบความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ผ่อนคลายหรือมีการจัดที่นั่ง/ห้องให้ได้อ่อนคลายจากการทำงาน หรือมีสวัสดิการพิเศษดูแลอาหารเบรค กาแฟ อาหารกลางวัน เป็นต้น หรือจัดให้มีนักจิตวิทยา มาดูแลให้คำแนะนำบางเป็นบางกรณี หรือเป็นประจำตามเดือน/ไตรมาส ก็ได้เช่นกัน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมกับผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากว่าทัศนคติในการทำงานนั้นเป็นความรู้สึกเชิงประเมินค่าของบุคคลที่มีต่อองค์การและต่อการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่ชอบและไม่ชอบในการทำงาน เป็นอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ในการทำงาน อันก่อเกิดพฤติกรรมการแสดงออกต่อการทำงาน ดังนั้น เมื่อพนักงานสอบสวนมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความพึงพอใจในงานที่น่าเชื่อถือในศักยภาพของตนเองในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจแล้วย่อมก็ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ

References

- Abualrub, R.F. (2004). Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), 73–78. DOI:10.1111/j.1547–5069.2004.04016.x
- Ahmed, A., & Ramzan, M. (2013). Effect of Job Stress on Employees of Performance: A Study on Banking Sector of Pakistan. *Journal of Business and Management*, 11(6), 61–68.
- Al-Homayan, A.M., Shamsudin, F.M., Subramaniam, C., & Islam, R. (2013). Impacts of Job Demands on Nurses' Performance Working in Public Hospitals. *American Journal of Applied Sciences*, 10, 1050–1060. <https://doi.org/10.3844/ajassp.2013.1050.1060>
- Arshadi, N., & Hayavi, G. (2013). Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating Role of OBSE. *Social and Behavioral Sciences*, 84(1), 739–743.
- Bashir, U., & Ramay, M. I. (2010). Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 122–126.
- Bin, A.S. (2016). The Relationship Between Job Satisfaction, Job Performance and Employee Engagement: An Explorative Study. *Business Management and Economics*, 4(1), 1–8.
- Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. (1997) Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10, 99–109. http://dx.doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Caillier, J. G. (2017). The Impact of High-quality Workplace Relationships in Public Organizations. *Public Administration*, 95(3), 638–653. <https://doi.org/10.1111/padm.12328>
- Campbell, J. P. (1983). Some Possible Implications of “Modeling” for the Conceptualization of Measurement. In F. Landy, S. Zedeck, & J. Cleveland (Eds.), *Performance measurement and Theory* (pp. 277–298). Lawrence Erlbaum Associates.
- Conway, J. (2011). *Effects of Supervisor–employee Relationship on Job Performance*. Department of Applied Psychology Steinhardt School of Culture, Education, and Human Development, New York University.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V., & Aristigueta, M. P. (2009). *Managing Human Behavior in Public and Nonprofit Organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.

- Gerlach, G. I. (2019). Linking Justice Perceptions, Workplace Relationship Quality and Job Performance: The Differential Roles of Vertical and Horizontal Workplace Relationships. *German Journal of Human Resource Management*, 33(4), 337–362.
- Jamal, M. (1984). Job Stress and Job Performance Controversy: An Empirical Assessment. *Organizational Behavior & Human Performance*, 33(1), 1–21
- Karatepe, O. M., & Aga, M. (2016). The Effects of Organization Mission Fulfillment and Perceived Organizational Support on Job Performance. *The International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 368–387.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Majule, A. N. (2017). *The Influence of Supervisor Employee Relation on Employee's Performance in the Hospitality Industry: The Case of Dar es Salaam*[Unpublished Doctoral dissertation, Human Resource Management, Open University of Tanzania].
- Mangkunegara, A.K. (2016). *Company Human Resource Management*. PT. Rosdakarya Youth.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). *A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance*. *Human Performance*, 10(2), 71–83.
- Muhammad, K., Toryila, A. S., & Saanyol, D. B. (2018). The Role of Interpersonal Relationship on Job Performance Among Employees of Gboko Local Government Area of Benue State, Nigeria. *International Journal of Social Sciences and Management Research*, 4(5), 67–74.
- Office of the Civil Service Commission. (2010). *Principles of Performance Management System*. Office of the Civil Service Commission.
- Panpluem, P., & Jadesadalak, W. (2017). The Influence of Justice in the Organization to the Performance According to the Role Through the Recognition of Support from the Organization. *Innovative Distance Learning E-Journal*, 7(1), 55–67.
- Rahiman, H.U., & Kodikal, R. (2017). Impact of Employee Work Related Attitude on Job Performance. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 13(2), 93–105.
- Riketta, M. (2008). The Causal Relation Between Job Attitudes and Performance: A Meta-analysis of Panel Studies. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 472–481.

- Scotter, V. (2000). Relationships of Task Performance and Contextual Performance with Turnover, Job Satisfaction, and Affective Commitment. *Science Direct Human Resource Management Review*, 10(1), 79–95.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). *Performance Concepts and Performance Theory*. Psychological Management of Individual Performance. John Wiley & Sons.
- Susanty, A., & Miradipta, R. (2013). Employee's Job Performance: The Effect of Attitude toward Works, Organizational Commitment, and Job Satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 13–24.
- Wangthanomsak, M. (2015). Stress the Manager. *Journal of Educational Administration, Silpakorn University*, 6(1), 293–305.
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work Engagement and Job Performance: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Anales de Psicologia*, 33(3), 708–713. DOI:10.6018/analesps.33.3.238571