

# ผลกระทบของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4

## Effect of Job Enthusiasm on Job Innovation of Inquiry Official In Provincial Police Region 4 Thailand

คมชนะ อนันตา<sup>1</sup> จินดาร์ตน์ ปีมณี<sup>2</sup> มณิสรา สนั่นเอื้อเม็งไธสง<sup>2</sup>

Komchana Ananta<sup>1</sup> Jindarat Peemane<sup>2</sup> Manitsara Sanunaeomengtisong<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ส่งทางไปรษณีย์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสอบสวน จำนวน 165 คน โดยเปิดตารางของ Krejcie และ Morgan ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการขอแข่งขันอย่างแรงกล้า และด้านการฝึกศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยสรุป ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพนักงานสอบสวน อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

**คำสำคัญ :** ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน, นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน, พนักงานสอบสวน

<sup>1</sup> นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> Master of Business Administration, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

<sup>2</sup> Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

## Abstract

The purpose of this research were to test effect of job enthusiasm on job innovation of inquiry of officials in provincial police region 4. The questionnaires are used for collecting data by mail from 165 inquiry officials by open table Krejcie and Morgan and Stratified Random Sampling. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The result showed : job enthusiasm in terms of work is carried immediately, competition, and education oriented had positive relationships with and effects on job innovation as a whole. In conclusion, job enthusiasm had effects on job innovation. Therefore, Commander should focus on developing and adjusting the Inquiry Officials. It also used as a guideline to create job enthusiasm in their work and to create jobs for innovation in the performance of government agencies to increase progress to the present standard.

**Keywords :** job enthusiasm, job innovation, inquiry official

## บทนำ

ในศตวรรษที่ผ่านมา โลกได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สำคัญอย่างก้าวกระโดดก่อนจะก้าวเข้าสู่ศตวรรษใหม่ การก้าวกระโดดดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอย่างมาก ซึ่งนับวันความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยียิ่งมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างทางสังคมตามไปด้วย ซึ่งประเทศใดที่สามารถปรับตัวได้ทันย่อมสามารถเจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคงและหากมีการปรับเปลี่ยนสังคมไปพร้อมๆ กันด้วยแล้วยิ่งถือว่าเป็นการเร่งให้สังคมนั้นมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในส่วนของประเทศไทยต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วยเช่นกัน แต่ทว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในฐานะที่มีบทบาทในการติดตามการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมากกว่าบทบาทของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งย่อมจะต้องปรับกระบวนการทัศนในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันกับความเร็วของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งมาพร้อมกับความท้าทายสำหรับประเทศในอนาคต (พยัต

วุฒิรงค์. 2550 : 25) ทั้งนี้ภาครัฐเป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนในการยกระดับของสังคมให้เจริญเติบโต ซึ่งการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมา นั้น แม้ว่ารัฐบาลจะกำหนดเป็นนโยบาย มีการจัดตั้งคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดินติดต่อกันมาหลายรัฐบาล แต่การดำเนินงานในส่วนที่ผ่านมานั้น ส่วนใหญ่เป็นแต่เพียงการดำเนินงานในเรื่องการแบ่งส่วนราชการและลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงานเป็นหลัก ไม่ได้ดำเนินการปฏิรูปกระบวนการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง (รุ่ง แก้วแดง. 2540 : 371) ดังนั้น หากประเทศไทยต้องการพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ภาครัฐต้องมีการให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีระบบหรือเครื่องมือที่ดีเพียงใด แต่ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลากรถูกมองข้ามไป อาจทำให้การบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรเป็นไปได้ยาก เนื่องจากการดำเนินการกิจขององค์กรทุกแห่งต่างอาศัยบุคลากรเป็นผู้ดำเนินการทั้งสิ้น จึงทำให้องค์กรต่างๆ หันมาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรมากขึ้น เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความ

รู้และความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป (ประชุม รอดประเสริฐ. 2545 : 332-333)

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Job Enthusiasm) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่การแสดงออกถึงการมีใจฝักใฝ่ มีความตั้งใจ มีความเอาใจใส่ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันที ไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง มีการวางแผนและเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างตลอดเวลา แสวงหาความรู้และวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน มีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวและสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (อนุสรฯ ทองอุไร. 2549 : 8) ในการปฏิบัติงานใดๆ ถ้ามีความกระตือรือร้นจะทำให้งานประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี โดยความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นย่อมประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานย่อมมีผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้วย (ปีทมา ทิพย์โอสถ. 2550 : เว็บไซต์) ซึ่งความกระตือรือร้นในการปฏิบัติ มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ประกอบด้วย การเอาใจใส่และตั้งใจในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จ (Enthusiasm Leads to Success) การปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย (Work is Carried Immediately) การไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง (Non-procrastination) การชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า (Competition) การใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ (Education Oriented) (Eysenck. 1970 : 14 ; อังอิงโน สุพจน์ หมูโยธา. 2542 : 44) เมื่อบุคลากรมีความกระตือรือร้นก็จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และเมื่อองค์กรมีความสำเร็จก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นมากขึ้น สุดท้ายจะกลายเป็นวงจรที่ต่อเนื่องกันไป (พลสุ เดชะรินทร์. 2548 : 12) ดังนั้น ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้

บริหารจะต้องศึกษาเพื่อนำไปเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ซึ่งมีส่วนสำคัญมากจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งยังส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานอีกด้วย

นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน (Job Innovation) เป็นการสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเกือบทุกระบบ ทำให้บทบาทความเป็นผู้บริหารของหน่วยงาน ที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้า ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน คือ การสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การออกแบบการปฏิบัติงานใหม่ (Operations Redesign) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) การเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงาน (Re-engineering) การปรับเปลี่ยนโครงสร้างกลยุทธ์ (Strategic Restructuring) และการเปลี่ยนรูปแบบการบริการ (Transformation) (Brundney and Other. 2000 : 14) นวัตกรรมในการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรภาครัฐที่มีรูปแบบการปฏิบัติงานที่ล้าหลัง ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ทันการณ์และขาดประสิทธิภาพ แต่การนำนวัตกรรมในการปฏิบัติงานมาใช้ในองค์กรของภาครัฐจะมีปัญหาและความยุ่งยาก เนื่องจากค่านิยมและวัฒนธรรม รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในที่ไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งภาครัฐเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความลำบากและความเสี่ยงที่เกิดจากการบริหารแนวใหม่หรือสร้างการบริการใหม่อาจจะมิดันทุนแพงจนเกินไป (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ. 2550 :

41) ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานของภาครัฐต้องให้ความสำคัญ และระมัดระวังในการนำนวัตกรรมในการปฏิบัติงานมาใช้ขององค์กร

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police) เป็นองค์กรของทางราชการที่มีมานานคู่กับสังคมไทย เป็นหน่วยงานที่มีความผูกพันกับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในสังคม ทั้งสังคมเมืองและชนบท เป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ เสรีภาพของประชาชน โดยเป็นสถาบันที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อสังคม ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญ คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยมีกระตือรือร้นในการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การบริการชุมชน การรักษาความมั่นคงภายใน การป้องกันการรุกรานโดยฉับพลันจากกองกำลังภายนอกประเทศ ซึ่งลักษณะหน้าที่ดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ทำให้กรมตำรวจ มีโครงสร้างขนาดใหญ่ และสลับซับซ้อนมีบุคลากรจำนวนมาก โดยหน่วยงานต่าง ๆ และข้าราชการตำรวจมีทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยที่วัตถุประสงค์ของสถาบันดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของคนในชาติทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายในการพัฒนางานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่เกิดปัญหาและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น

การบริหารงานภายในองค์กรของสถาบันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ. 2550 : 1-2)

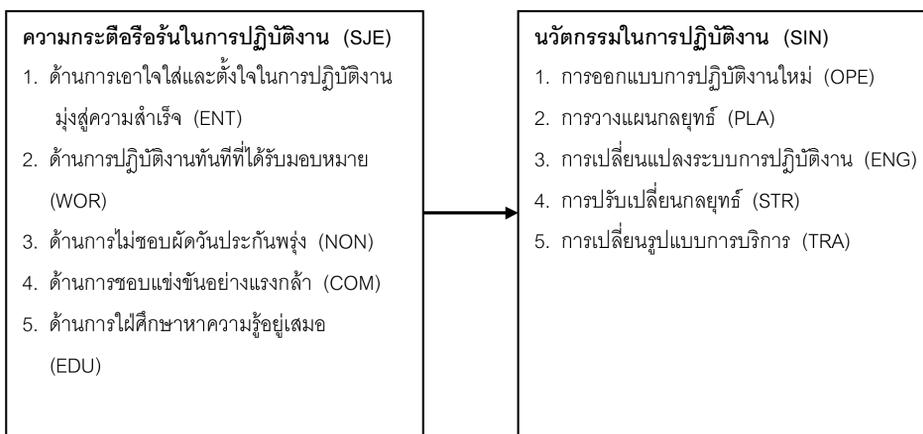
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีผลต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

## เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีผลกระทบต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน จากวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีผลต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

## รูปภาพประกอบ 1

### กรอบแนวคิดของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน



### 2.1 ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Job Enthusiasm)

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Job Enthusiasm) หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการมีใจฝักใฝ่ มีความตั้งใจ ความเอาใจใส่ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ลงมือปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง มีการวางแผนการในการปฏิบัติงาน ชอบการแข่งขัน แสวงหาความรู้และวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (สุพจน์ หมุโยธา. 2542 : 44) ประกอบด้วย

2.1.1 การเอาใจใส่และตั้งใจในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จ (Enthusiasm Leads to Success) หมายถึง การทุ่มเท เพียรพยายามเอาใจใส่ มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงาน และไม่ย่อท้อต่อปัญหา เพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.2 การปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย (Work is Carried Immediately) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายโดยทันทีไม่รีรอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ และมีการวางแผนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเสร็จทันกำหนดเวลา

2.1.3 การไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง (Non-procrastination) หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้เสร็จทันกำหนดเวลา โดยไม่รีรอ ไม่เลื่องงานหรือสะสมงานไว้ทำในวันต่อไป

2.1.4 การชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า (Competition) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ท้าทาย และใช้ความสามารถที่มีอยู่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และชอบปฏิบัติงานแข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน มีการนำผลงานที่ได้เปรียบเทียบกับเป้าหมายอยู่เสมอ

2.1.5 การใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ (Education Oriented) หมายถึง การมุ่งมั่นศึกษาฝึกฝน หาความรู้ให้ตนเอง จากสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเอง ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

### 2.2 นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน (Job Innovation)

นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน (Job Innovation) หมายถึง การสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Brundney and Other. 2000 : 14) ประกอบด้วย

2.2.1 การออกแบบการปฏิบัติงานใหม่ (Operations Redesign) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้วยวิธีการที่หลากหลายและสร้างสรรค์

2.2.2 การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายอย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติสู่ความสำเร็จ โดยกำหนดสิ่งที่ต้องทำในปัจจุบันและสิ่งที่ทำในอนาคต

2.2.3 การเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงาน (Re-engineering) หมายถึง การดำเนินงานโดยการปรับเปลี่ยนค่านิยมและความเชื่อในการปฏิบัติงานขึ้นมาใหม่ โดยนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2.4 การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ (Strategic Restructuring) หมายถึง กระบวนการในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การร่วมทุนกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงาน การจ้างหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงาน หรือการเป็นพันธมิตรในการดำเนินงาน เป็นต้น

2.2.5 การเปลี่ยนรูปแบบการบริการ (Transformation) หมายถึง การปรับรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจ โดยนำเอาหลักของนวัตกรรมมาสร้างการบริการใหม่

**สมมุติฐานการวิจัย 1 :** ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน

**สมมุติฐานการวิจัย 2 :** ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบเชิงบวกกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กระบวนการและวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน 879 คน (สำนักงานกำลังพลตำรวจภูธรภาค 4. 2555 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ พนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน 270 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ

1) จำแนกพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ตามจังหวัด 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ตามสัดส่วน 3) ทำการสุ่มตัวอย่างตาม 2) โดยใช้วิธีจับสลาก ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 270 ฉบับ เมื่อครบกำหนด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 165 ฉบับ มีอัตราตอบกลับร้อยละ 61.11 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล 60 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม - 29 สิงหาคม 2555

### 2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Job Enthusiasm) เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จ จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า (Competition) จำนวน 5 ข้อ และ 5) ด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้ อยู่เสมอ จำนวน 5 ข้อ

นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน (Job Innovation) เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การออกแบบการปฏิบัติงานใหม่ จำนวน 5 ข้อ 2) การวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 5 ข้อ 3) การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน จำนวน 5 ข้อ 4) การปรับเปลี่ยนโครงสร้างกลยุทธ์ จำนวน 5 ข้อ และ 5) การเปลี่ยนรูปแบบการบริการ จำนวน 5 ข้อ

### 3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - Total Correlation ซึ่งความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.465 - 0.845 และนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.425 - 0.853 และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.809 ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.904 ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.893 ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า 0.752 และด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.896 และนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการออกแบบการปฏิบัติงานใหม่ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.914 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา 0.917 ด้านการเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.918 ด้านการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.775 และด้านการเปลี่ยนรูปแบบการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.878

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ Job Innovation (SIN)} = \beta_{01} + \beta_1 \text{ENT} + \beta_2 \text{WOR} + \beta_3 \text{NON} + \beta_4 \text{COM} + \beta_5 \text{EDU} + \varepsilon$$

เมื่อ ENT แทน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จ

WOR แทน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย

NON แทน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง

COM แทน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า

EDU แทน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ

SIN แทน นวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

**ตาราง 1** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4

ตัวแปร	SIN	ENT	WOR	NON	COM	EDU	VIF
$\bar{X}$	3.93	4.17	3.97	4.07	3.79	3.90	
S.D.	0.56	0.60	0.68	0.73	0.64	0.66	
SIN		0.184*	0.517*	0.247*	0.529*	0.560*	
ENT			0.011	0.523*	0.006	0.148	1.412
WOR				0.077	0.539*	0.572*	1.659
NON					0.150	0.189*	1.422
COM						0.573*	1.685
EDU							1.809

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีค่าตั้งแต่ 1.412-1.809 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Black. 2006 : 585)

**ตาราง 2** การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	นวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.856	0.327	2.618	0.010*
ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จ	0.086	0.066	1.302	0.195
ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย	0.191	0.064	2.993	0.003*
ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง	0.073	0.055	1.335	0.184
ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า	0.214	0.068	3.128	0.002*
ด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ	0.218	0.068	3.203	0.002*

F = 24.200 p = 0.000 Adj R<sup>2</sup> = 0.414

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า และ ด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม

**ตาราง 3** การปรับปรุงการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	นวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	1.426	0.241	5.914	0.000*
ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย	0.179	0.065	2.767	0.006*
ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า	0.213	0.069	3.106	0.002*
ด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ	0.252	0.068	3.715	0.000*

F = 36.758 p = 0.000 Adj R<sup>2</sup> = 0.395

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า เมื่อนำความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย (WOR) ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า (COM) และด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ (EDU) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของนวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม (SIN) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.395

$$SIN = 1.426 + 0.179WOR + 0.213COM + 0.252EDU$$

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า และด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการมีใจฝักใฝ่ มีความตั้งใจ ความเอาใจใส่ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ลงมือปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง มีการวางแผน

การในการปฏิบัติงาน ชอบการแข่งขัน แสวงหาความรู้และวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sirota, Mischkind, และ Meltzer (2005 : 4) กล่าวว่า ความกระตือรือร้นของบุคลากรมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หลายบริษัทประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น โดยขวัญและกำลังใจเป็นผลมาจากนโยบายและแนวทางในการบริหารของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารมีแนวทางที่เหมาะสมและยุติธรรมในการบริหารงาน ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรมีทั้งขวัญและกำลังใจ และองค์กรที่บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจะทำให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ เกษสัญชัย (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานโดยรวม

และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจทำงาน ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการมีความอดทน และด้านการศึกษาหาความรู้ โดยสรุป การบริหารค่าตอบแทนมีผลกระทบต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไสว นามโยธา (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรธนาคารออมสินภาค 9 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า และด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ โดยสรุป บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 9

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยควรมีการวิจัยถึงผลกระทบของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น หรือภาคธุรกิจต่างๆ ที่มีการดำเนินการในประเทศไทย ควรมีการศึกษาวิจัยถึง ผลกระทบของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานในปัจจุบันด้านอื่นๆ ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือความสัมพันธ์ด้านอื่นๆ ที่มีต่อความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้

งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีการศึกษาวิจัยผลกระทบของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่มีต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดใหญ่ระดับประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

### 2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง ด้านการชอบแข่งขันอย่างแรงกล้า และด้านการใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการออกแบบการปฏิบัติงานใหม่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และด้านการเปลี่ยนรูปแบบการบริการ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และปฏิบัติงานสำเร็จ ลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว

### สรุปผลการวิจัย

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพนักงานสอบสวน อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

## เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ. (2550). *ปฏิรูปตำรวจโปรดฟังอีกครั้ง*. นนทบุรี : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2545). *นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ปัทมา ทิพย์โอสถ. (2550). *สัญญาณเดื่อนจากคำพูด*. <<http://www.pattanakit.net>> 20 พฤศจิกายน 2554.
- พยัต วุฒิรงค์. (2550). การบริหารนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาในองค์กรภาครัฐ. *จุฬาลงกรณ์*. 22(80) : 25-45 ; มกราคม - มีนาคม.
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). *ทำอย่างไรให้พนักงาน กระตือรือร้นในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : กรุงเทพธุรกิจ.
- รุ่ง แก้วแดง. (2540). *รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ : มติชน.
- สุพจน์ ภูมิโยธา. (2542). *การสร้างแบบวัดบุคลิกภาพความเป็นนักขายของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทพาณิชยกรรม ชั้นปีที่ 3 สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ไสว นามโยธา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9*. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิริลักษณ์ เกษสัญชัย. (2553). *ผลกระทบของการบริหารค่าตอบแทนขององค์กรที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานตำรวจภูธรภาค 4. *ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร*. 2555. <<http://www.police4.go.th/p4/index.php>>. 20 เมษายน 2555.
- อนุสร ทองอุไร. (2549). *รูปแบบของการธนาคาร*. กรุงเทพฯ : เนชั่น.
- Aaker, David A., Kumar V. and Day, George S. (2001). *Marketing Research*. New York : John Wiley and Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4<sup>th</sup> ed. New York : John Wiley and Sons, 2006.
- Brundney, J. L. and Other. (2000). *Advancing Public Management : New Development in Theory, Methods, and Practice*. USA. : Georgetown University Press.
- Sirota David, Louis A. Mischkind and Michael Irwin Meltzer. (2005). *The Enthusiastic Employee*. New York : Pearson Education.