

การบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณี กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

New Public Management: A Case Study of Cyber Crime Investigation Bureau

อริศรา มีสติ¹, ชนิดา จิตตรุทธะ²

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต^{1,2},

Arisara Meesati¹, Chanida Jittaruttha²

Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University^{1,2},

E-mail : aris.meesati2@gmail.com¹ E-mail : chanida.jittaruttha@gmail.com²

Received: December 7, 2023; Revised: January 31, 2024; Accepted: February 15, 2024

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการและเปรียบเทียบการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะทางการส่งเสริมการบริหารจัดการที่เสริมสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จำนวน 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่า t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า ระดับการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือน ระดับชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และกลุ่มงานในสังกัด มีการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงสามารถกำหนดแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันตามบริบทเฉพาะขององค์กรภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ABSTRACT

The objectives were to study the level of new public management of Cyber Crime Investigation Bureau and to compare the new public management of Cyber Crime Investigation Bureau classified by individual factors. This study employed a quantitative research approach. Data were gathered from 230 civil servants under the Cyber Crime Investigation Bureau. The descriptive statistics were used in the data analysis and the t-test and F-test were used for the hypothesis testing. The results revealed that the overall level of new public management of Cyber Crime Investigation Bureau was at the high level. The results of the comparison of the new public management classified by individual factors including gender, age, status, salary, rank level, job position, length of work and working groups of civil servants of Cyber Crime Investigation Bureau revealed that there were no statistically significant differences at 0.05 level. Therefore, executives or related departments should establish guidelines for enhancement of the quality of operations in accordance with the specific context of the Cyber Crime Investigation Bureau under available resources to ensure quality and sustainable efficiency.

Keywords: New Public Management, Cyber Crime Investigation Bureau

บทนำ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หรือมีชื่อเรียกย่อว่า NPM เกิดขึ้นในช่วงปี 1980 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรม และจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (พีรพงษ์

แสงแก้ว และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์, 2565) เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้เนื่องจาก 1) กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป 2) ระบบราชการไทยมีปัญหาคrucial คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการและขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็น

อุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

การจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการที่สำคัญหลายประการ เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2540) สำหรับประเทศไทยได้เริ่มนำค่านิยมและแนวทางของการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้กับหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเมื่อปี พ.ศ.2523 ในสมัยรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ โดยมีการกำหนดแนวทางการบริหารและการปฏิบัติให้ส่วนราชการเช่น การวางแผนอัตรากำลัง 3 ปี เพื่อปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานให้เหมาะสมรวดเร็วขึ้น ลดงานซ้ำซ้อน กำหนดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบตามภารกิจส่วนราชการ และการปรับปรุงระบบงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ (ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560)

กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) หรือเป็นที่รู้จักในนาม "กองบัญชาการตำรวจไซเบอร์" เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายใต้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2563 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2563 รับผิดชอบสืบสวนสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานในคดีที่มีความซับซ้อนหรือเป็นอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่สำคัญ ซึ่งในปัจจุบันการปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวน

อาชญากรรมทางเทคโนโลยีกำลังเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ดังต่อไปนี้ 1) การขาดแคลนทรัพยากรทางเทคโนโลยีต่างๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันเนื่องจากเป็นองค์กรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยตรง 2) การขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรด้านเทคโนโลยี 3) ปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับประชาชน 4) ปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการขององค์กร ซึ่งปัญหาที่พบดังกล่าวสอดคล้องตามการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจุดอ่อนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561) ซึ่งกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ได้มีการนำแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาใช้ในองค์กรเช่นเดียวกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่มีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรมาโดยตลอด ซึ่งเห็นได้ชัดตั้งแต่ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 – พ.ศ.2561) ดังนั้น จากแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งเน้นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและเพื่อให้ตอบรับกับกระแสโลกาภิวัตน์ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ผู้ศึกษาเห็นว่า หากได้มีการปรับเอาข้อเสนอแนะและแนวทางการบริหารหน่วยงานตามหลัก

ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้กับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) อันจะทำให้ได้ข้อเสนอแนะทางการส่งเสริมการบริหารจัดการที่เสริมสร้างคุณค่าให้กับหน่วยงาน และน่าจะแก้ไขปัญหาคือที่เป็นอยู่และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของข้าราชการที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล : ความหมายและความสำคัญ

ลักษณะส่วนบุคคลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รวมถึง ความแตกต่างในการได้รับมอบหมายหน้าที่ตำแหน่งรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลถือว่ามีสำคัญต่อการดำเนินการของหัวหน้างาน รวมถึงหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน อาจมีความต้องการ หรือ การที่ต้องสร้างแรงจูงใจให้สามารถตอบสนองต่อความแตกต่างของสมาชิกในองค์กรตามลักษณะส่วนบุคคลให้ได้มากที่สุด ซึ่งได้มีนักวิชาการให้ความหมายและความสำคัญกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลหลายท่าน อาทิ Schiffman & Kanuk (2007)

ได้ให้ความหมายว่าปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการเสนอถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลทั้งในชีวิตประจำวัน และ ในการปฏิบัติงาน Belch (2005) ได้เสนอว่า ความแตกต่างของบุคคลสามารถนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ พฤติกรรมและการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการได้มากที่สุด Schemehorn, Hunt & Osborn (1991) ยังได้เสนอว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งความแตกต่างของบุคคลจะสะท้อนถึงความรู้ ความสามารถ และ ลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล และหากได้รับการบริหารจัดการ หรือได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจากผู้บริหาร จากหน่วยงาน จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มุ่งศึกษาถึงความแตกต่างในลักษณะส่วนบุคคล เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงผลการบริหารจัดการกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่อไป

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ : ความหมาย และความสำคัญ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เริ่มขึ้นในปี 1980 ในประเทศกลุ่ม เวสมินสเตอร์ (Westminster) ซึ่งได้แก่ ประเทศอังกฤษ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศนิวซีแลนด์ และประเทศแคนาดา ประเทศดังกล่าวได้มีการดำเนินการปฏิรูประบบราชการก้าวหน้าไปอย่างมาก โดย Hood

(1991 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ชะมรัมย์และคณะ, 2560) ได้เสนอว่าแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีจุดประสงค์เพื่อต้องการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ นั่นคือกลไกการบริหารงานภาครัฐต้องมีสมรรถนะในการจัดการที่สูงเพียงพอกับการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวหน้า ทำให้เกิดแนวโน้มการลดขนาดการเติบโตของรัฐ โดยมีการแปรรูปให้เอกชนรับดำเนินการแทน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ และเป็นประเด็นความร่วมมือระหว่างประเทศในการจัดการภาครัฐ การกำหนดนโยบาย และความร่วมมือระหว่างประเทศ นอกจากนี้ Hood (1991 อ้างถึงใน ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560) ยังได้เสนอหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 7 ประการสำคัญ คือ 1) การจัดการองค์การสาธารณะแบบมืออาชีพ คือ การใช้มืออาชีพดำเนินการในภาครัฐ มีอำนาจอิสระในการจัดการ มีการตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบชัดเจน 2) การมีมาตรฐานที่ชัดเจนและมีตัวชี้วัดผลงาน คือ มีมาตรฐานและการประเมินผลงานที่มีเป้าหมาย มีตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงปริมาณ โดยเฉพาะการบริการอย่างมืออาชีพมีการตรวจสอบเป้าหมายที่ชัดเจน 3) การเน้นการควบคุมผลลัพธ์ คือ มุ่งเน้นผลลัพธ์การจัดสรรทรัพยากร และรางวัลตามผลงาน มุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าวิธีการทำงาน 4) การเปลี่ยนไปสู่การแยกย่อยหน่วยงานในระบบราชการ คือ การทำให้หน่วยงานในภาครัฐเล็กลง แยกหน่วยงานที่เป็นหนึ่งเดียวออกเป็นส่วนต่างๆ ให้มีการแยกการจัดหาและการผลิตออกจากกัน เพื่อประโยชน์ทางด้านประสิทธิภาพ 5) การเปลี่ยนไปสู่การแข่งขันที่มากขึ้นในระบบราชการ คือ การแข่งขันที่มากขึ้นในภาครัฐทำให้อัตนทุนและมีมาตรฐานสูงขึ้น 6) เน้น

รูปแบบการบริหารจัดการที่ใช้ในภาคเอกชน คือ เน้นแนวทางบริหารของภาคเอกชนมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการภาครัฐ และ 7) เน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร คือ การใช้หลักการประหยัดในการใช้ทรัพยากรลดต้นทุน ตรวจสอบความต้องการทรัพยากรในภาครัฐ และทำให้มากขึ้นแต่จ่ายน้อยลง ซึ่งกล่าวได้ว่ามีความสอดคล้องกับข้อเสนอของ Osborne & Gaebler (1992 อ้างถึงใน สถิต นิยมญาติ และคณะ, 2562)) ที่ได้เสนอแนวคิด Reinventing Government โดยได้รับการยอมรับอย่างมากในสหรัฐอเมริกา ซึ่งสามารถสรุปลักษณะสำคัญคือ 1) รัฐบาลทำหน้าที่เร่งให้งานเกิดเร็วขึ้น (catalytic government) คือ การให้ภาครัฐบริหารจัดการแบบวิสาหกิจโดยการแยกตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย (policy making) ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง 2) เป็นรัฐบาลที่ชุมชนเป็นเจ้าของ (Community – Owned Government) โดยภาครัฐมอบอำนาจให้ชุมชนทำหน้าที่แทนภาครัฐ ให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและมอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเอง 3) รัฐบาลที่มีการแข่งขัน (Competitive Government) ซึ่งเป็นการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ โดยอาจเป็นการแข่งขันกับภาคเอกชน หรือแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน 4) เป็นรัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยพันธกิจ หรือหน้าที่ ขององค์การภาครัฐ (Mission – Driven Government) ที่เดิมจะขับเคลื่อนองค์การด้วยระเบียบและกฎเกณฑ์ 5) รัฐบาลที่มุ่งเน้นความสำคัญของผลลัพธ์ (Result – Oriented Government) ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มากกว่าปัจจัยนำเข้าในการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน 6) รัฐบาลที่

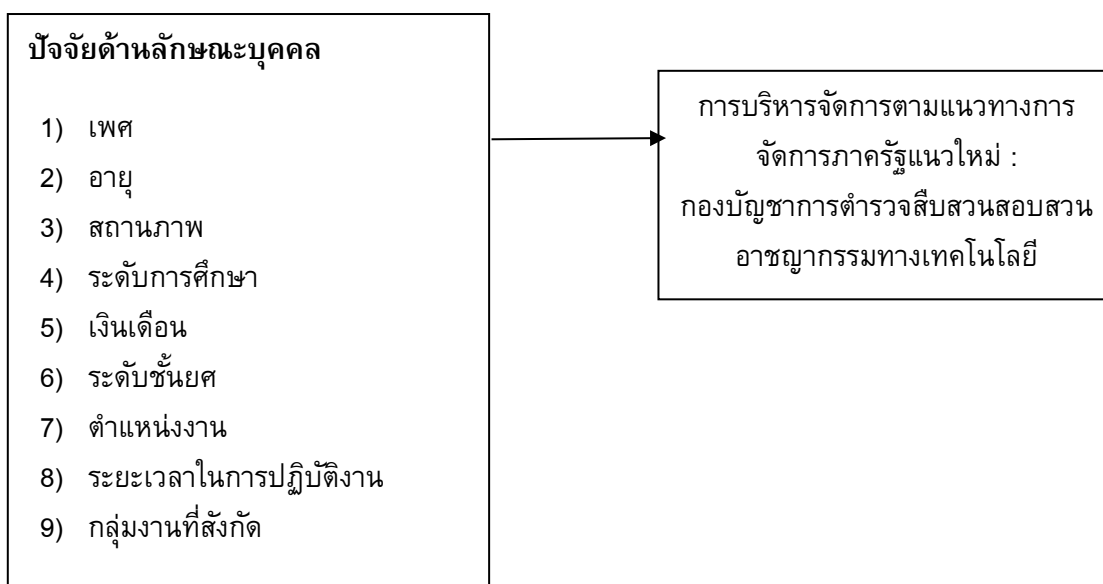
ขับเคลื่อนโดยลูกค้า (Customer-Driven Government) หรือประชาชน ควรมีทางเลือกให้ลูกค้ามากขึ้น และส่งเสริมให้ประชาชนมีสิทธิเลือกผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเพื่อให้หน่วยงานถูกขับเคลื่อนโดยลูกค้าเหมือนกับภาคเอกชน 7) รัฐบาลที่บริหารจัดการแบบวิสาหกิจ (Enterprising Government) เป็นลักษณะผู้ประกอบการคือมีการทำกำไรและพัฒนาองค์กรไปพร้อมด้วย 8) รัฐบาลที่มีการลงมือทำในเชิงรุก (Anticipatory Government) เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นในอนาคต จากการตัดสินใจที่มีวิสัยทัศน์ที่มีคุณค่าของผู้บริหารผ่านการวางแผนอย่างเป็นระบบ และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน 9) รัฐบาลที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralized Government) ภาครัฐจะพยายามกระจายการตัดสินใจต่างๆไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับล่างของหน่วยงานจะมีอำนาจมากขึ้น เป็นการกระจายอำนาจจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง และ 10) รัฐบาลที่มุ่งเน้นตลาด (Market – Oriented Government) ระบบราชการจะปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด เพื่อให้เกิดการแข่งขัน และลูกค้าหรือประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจ และสามารถเข้าถึงภาครัฐได้ง่ายขึ้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยยึดตามหลักการ ดังต่อไปนี้ 1) การจัดการองค์การสาธารณะแบบมืออาชีพ 2) มาตรฐานที่ชัดเจนและตัวชี้วัดผลงาน 3) การเน้นที่การควบคุมผลลัพธ์ 4) การเปลี่ยนไปสู่การแยกย่อยหน่วยงานในระบบราชการ 5) การเปลี่ยนไปสู่การแข่งขันที่มากขึ้นในระบบราชการ 6) การเน้นรูปแบบการบริหารจัดการที่ใช้ในภาคเอกชน และ 7) การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร

สมมติฐานการวิจัย

ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการบริหารจัดการกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการศึกษา



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นข้าราชการสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนกลาง จำนวน 559 คน และใช้วิธีการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จากการเปิดตารางสำเร็จรูปได้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น แบบง่าย เพื่อให้ประชากรที่เป็นข้าราชการสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนทุกคน ที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานมีโอกาสที่จะได้รับเลือกให้ตอบแบบสอบถามอย่างเท่าเทียมกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความ

คิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนกลาง โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจนอกกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จำนวน 30 นาย แล้วนำมาคำนวณค่าที่ได้มาวิเคราะห์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α = coefficient) ของ Cronbach (1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเอกสารขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานตามลำดับ เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2566 แล้วนำมาตรวจสอบก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติอนุमान t-test และ F-test

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หญิง มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 53 คน ร้อยละ 23.00 มีสถานภาพการปฏิบัติงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 137 คน ร้อยละ 59.60 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 164 คน ร้อยละ

71.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 94 คน ร้อยละ 40.90 มีระดับชั้นยศ ร.ต.ต. – ร.ต.อ. จำนวน 88 คน ร้อยละ 38.30 คน มีตำแหน่งงานระดับรองสารวัตร จำนวน 91 คน ร้อยละ 39.60 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรืออายุราชการระหว่าง 6–10 ปี จำนวน 82 คน ร้อยละ 35.70 และสังกัดกลุ่มงาน อำนวยการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30

ผลการศึกษาปัจจัยความคิดเห็นการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วน กลาง ดัง แสดงใน ตารางต่อไป นี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Hood, 1991)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านการจัดการองค์การสาธารณะแบบมีอาชีพ	3.752	0.703	มาก	4
ด้านมาตรฐานที่ชัดเจนและมีตัวชี้วัดผลงาน	3.401	0.737	ปานกลาง	6
ด้านการเน้นที่การควบคุมผลลัพธ์	3.839	0.735	มาก	2
ด้านการเปลี่ยนไปสู่การแยกย่อยหน่วยงานในระบบราชการ	3.545	0.763	ปานกลาง	5
ด้านการเปลี่ยนไปสู่การแข่งขันในระบบราชการ	3.783	0.753	ปานกลาง	3
ด้านการเน้นรูปแบบการบริหารจัดการที่ใช้ในภาคเอกชน	3.388	0.839	ปานกลาง	7
ด้านการเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร	4.192	0.741	มาก	1
ภาพรวม	3.700	0.627	มาก	

ผลการศึกษาระดับการบริหารจัดการกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการเน้นวินัยและความประหยัด

ในการใช้ทรัพยากรมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือด้านการเน้นที่การควบคุมผลลัพธ์ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการเน้นรูปแบบการบริหารจัดการที่ใช้ในภาคเอกชน ทั้งนี้ พบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเน้นรูปแบบการบริหารจัดการที่ใช้

ในภาคเอกชนมีค่าสูงที่สุด แสดงถึงความคิดเห็นมีการกระจายมาก หมายความว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากที่สุด และด้านการจัดการองค์การสาธารณะแบบมืออาชีพ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

น้อยที่สุด แสดงถึงความคิดเห็นมีการกระจายน้อย
ความคิดเห็นแตกต่างกันน้อย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับปัจจัยส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Hood, 1991) จำแนกตามเพศ

การบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ (Hood, 1991)		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig.
เพศ	ชาย	3.677	0.612	-0.568	0.571
	หญิง	3.724	0.643		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Hood, 1991) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ (Hood, 1991)		SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.522	3	0.507	1.294	0.277
	ภายในกลุ่ม	88.586	226	0.392		
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.920	3	0.640	1.640	0.181
	ภายในกลุ่ม	88.187	226	0.390		
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.416	3	0.472	1.203	0.310
	ภายในกลุ่ม	88.691	226	0.392		
เงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	1.641	3	0.547	1.397	0.244
	ภายในกลุ่ม	88.467	226	0.391		
ระดับชั้นยศ	ระหว่างกลุ่ม	2.787	4	0.687	1.795	0.131
	ภายในกลุ่ม	87.320	225	0.388		
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.401	3	0.567	1.458	0.194
	ภายในกลุ่ม	86.706	226	0.389		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.112	4	0.278	0.703	0.591
	ภายในกลุ่ม	88.996	225	0.396		
กลุ่มงานที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	2.671	4	0.668	1.719	0.147
	ภายในกลุ่ม	87.436	225	0.389		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ด้าน เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระดับชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ กลุ่มงานที่สังกัดที่ต่างกันส่งผลต่อการบริหารจัดการกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไม่ต่างกันในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ถึงแม้ข้าราชการตำรวจจะมีความแตกต่างกันในลักษณะส่วนบุคคล แต่สามารถปฏิบัติงานในองค์กรที่มีลักษณะรูปแบบความเป็นทางการสูงในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีคุณภาพ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งเกิดจากการสนับสนุนของผู้บริหาร และ หน่วยงานในกำกับ ได้มีการสนับสนุนทรัพยากร รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเสริมสร้างคุณภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งถือเป็นไปตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยขับเคลื่อนสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวมากขึ้น ตามแนวคิดของ Belch (2005) ที่ได้เสนอว่าความแตกต่างของบุคคล ที่หัวหน้างานหรือ

หน่วยงานสามารถนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ และสามารถตอบสนองต่อความต่างต่างนั้นได้อย่างเหมาะสม จะนำมาซึ่งพฤติกรรมและการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการได้มากที่สุด หรือการมีประสิทธิภาพนั่นเอง และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ พิรพงษ์ แสงแก้วและกัมปนาท วงษ์วัฒนาพงษ์ (2565) ที่ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานต้องมีการกำหนดมาตรฐานและการวัดผลงาน ปรับลดขนาดองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัว การจ่ายค่าตอบแทนจากผลงาน และควรมีการจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานในส่วนที่บุคลากรในหน่วยงานไม่มีความถนัด เห็นควรให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป เช่น การฝึกอบรม ศึกษาต่อ เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา วางแผนการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์วิสัยทัศน์ เป้าหมายของหน่วยงานตามความต้องการของประชาชน เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีกับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนารี สุกิจปาณีกิจและคณะ (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานควรมีการลงพื้นที่สำรวจความต้องการของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และหน่วยงานควรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามความต้องการของประชาชน กระจายอำนาจ ทำงานเป็นทีม ให้ซื้อสัตย์ สุจริต และตรวจสอบได้

ข้อค้นพบจากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไม่ต่างกัน โดยหน่วยงานกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีระบบ ระเบียบการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ประกอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีซึ่งถือเป็นทรัพยากรหลักสำคัญในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ จึงอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจทุกนายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการพัฒนาเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับองค์กร ในระดับหน่วยงาน และ ในระดับบุคคลอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และ ความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้มีคุณค่าตอบสนองต่อลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดของชุมชน เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บังคับบัญชา บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ รวมถึงหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง ที่มีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ควรสนับสนุน ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในการพัฒนาให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีกับหลักการบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และ ควรส่งเสริมให้มีการนำเอาแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในหน่วยงานในทุกระดับชั้นของข้าราชการตำรวจอย่างจริงจัง อีกทั้งควรส่งเสริมแนวคิด การให้ประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงาน พัฒนารูปแบบการให้บริการให้ตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเปิดรับฟังปัญหา และอุปสรรคต่างๆจากประชาชนผู้รับบริการ นำเอาผลตอบรับที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยควรมีการศึกษาประเด็นเพิ่มเติมในส่วนของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) กับ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) กับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เพื่อประโยชน์ในการพัฒนากองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. (2566). *สารสนเทศประชาสัมพันธ์*. สืบค้นจาก <https://ccid4.ccib.go.th/>
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2540). การปฏิรูประบบราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ. *วารสารข้าราชการ*, 42(2), 24-43.
- ปกรณ์ ศิริประกอบ. (2560). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิรพงษ์ แสงแก้ว และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2565). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร. *วารสาร Modern Learning Development*. 7(5), 179-192.
- ศยากรณ์ มีแสงแก้ว. (2565). การจัดการภาครัฐแนวใหม่และหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 14(1), 46-63.
- สถิต นิยมญาติ และคณะ. (2562). *การเปลี่ยนแปลงในองค์การภาครัฐ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561. สืบค้นจาก https://www.cpd.go.th/cpdth2560/images/document/text_yutasad_2.pdf. 6 กันยายน 2566
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ.2560 – 2564*.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุนารี สุกิจปาณีกิจ (2562). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดการบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. 12(5), 1157-1172.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ และคณะ. (2560). การบริหารงานภาครัฐตามหลักทฤษฎีองค์การ. *วารสารวามัญของแหกรพุทธศาสตร์ปริทรรศน์*. 4(1), หน้า 52-70.
- Belch, G.E., & Michael, A.B. (2005). *Advertising and promotion: an integrated marketing communications perspective*. Boston: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York : Harper Collins Publishers.
- Jafar. (2018). The Barrier To Implementation Of New Public Management Strategies In Iran's Primary Health Care. *Journal of Liaquat University of Medical and Health Sciences*. 17(1), 8-17.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

- Maria. (2015). *New Public Management in CYPRUS*. (Thesis submitted for the degree of Doctorate in Social Sciences, University of Leicester).
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R.N. (1991). *Managing. Organizational Behavior*. 4 th ed. New York: John Willey and Sons
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.