ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Linear Structural Relationships among Public Organizational Performance, Public Service Motivation, and Transformational Leadership of the Provincial Electricity Authority

ธีรศานต์ สิกขะโต

Teerasarn Sikkato

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University
2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Linear Structural Relationships among Public Organizational Performance, Public Service Motivation, and Transformational Leadership of the Provincial Electricity Authority

ธีรศานต์ สิกขะโต

Teerasarn Sikkato

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University
2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นเชิงผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผู้เขียน นายธีรศานต์ สิกขะโต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

……..

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณน ไตรจันทร์)

คณะกรรมการสอบ

……..ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์)

…….....กรรมการ

(ดร.อิศรัฏฐ์ รินไธสง)

…….....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณน ไตรจันทร์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

……

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ…….....……..
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณน ไตรจันทร์)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ…….....
(นายธีรศานต์ สิกขะโต)
นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นายธีรศานต์ สิกขะโต)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผู้เขียน นายธีรศานต์ สิกขะโต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ 300 คน ใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ สถิติที สถิติเอฟ ตลอดจนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่าผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะของพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก จากการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์กรภาครัฐจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า การมีบุตร และระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานองค์กรภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแรงจูงใจบริการสาธารณะเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า การมีบุตร สถานภาพ และระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับ อายุและประสบการณ์การทำงาน พบว่าอายุและประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ

และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในการวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ พบว่าได้รับอิทธิพลทางตรงจากแรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31 และ .51 ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านแรงจูงใจบริการสาธารณะ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .11 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยทั้งแรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมอธิบายผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐได้ร้อยละ 47.3 ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายแรงจูงใจบริการสาธารณะ ได้เพียงร้อยละ 12.9

Thesis Title Linear Structural Relationships among Public Organizational Performance, Public Service Motivation, and Transformational Leadership of the Provincial Electricity Authority

Author Mr.Teerasarn Sikkato

Major Program Public Administration

Academic Year 2016

ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze linear structural relationships among public organizational performance, public service motivation and transformational leadership of the Provincial Electricity Authority. The sample group consisted of 300 operational level employees of the Provincial Electricity Authority, Southern Region 2 recruited through stratified sampling. The instrument was a questionnaire, and the statistics used were mean, standard deviation, maximum value, minimum value, skewness, kurtosis, correlation coefficient, t-test, f-test, and structural equation model analysis.

The study found that employees' opinions on the public organizational performance and public service motivation were at the highest level while those on transformational leadership were at a high level. Comparison of levels of opinions, classified according to personal factors, on public organizational performance revealed that employees who were different in their parental status and position were significantly different in their opinions at the level of .05; employees with different positions were different in public service motivation at a statistically significant level of .05; and employees who were different in their parental status, marital status and position were significantly different in their opinions on transformational leadership at the level of .05. Regarding relationships between public organizational performance, public service motivation and transformational leadership and age and work experience, it was found that age and work experience had statistically significant relationships with transformational leadership at the level .05. Public organizational performance, public

service motivation and transformational leadership had statistically significant relationships at the level .01. The analysis of the effects of public service motivation and transformational leadership on public organizational performance found that public service motivation and transformational leadership had direct effects on public organizational performance with the effect sizes of .31 and .51, respectively at the statistical significance level of .001. In addition, public organizational performance was indirectly affected by transformational leadership through public service motivation with the effect size of .11 at the statistical significance level of .001. Public service motivation and transformational leadership together could explain public organizational performance at 47.3 percent while transformational leadership could explain public motivation at only 12.9 percent.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณน ไตรจันทร์ ผู้เป็นต้นแบบทางการวิจัยที่ดี มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ลูกศิษย์ และตลอดระยะเวลาของการพัฒนาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยได้รับความเมตตา ได้รับคำปรึกษา และคำแนะนาที่เปี่ยมล้นด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ซึ่งล้วนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์ ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจน ดร.อิศรัฏฐ์ รินไธสง กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่สละเวลาอัน มีค่าเพื่อช่วยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหาร และบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่กรุณาช่วยประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่า และให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยสนับสนุนเป็นกำลังใจที่สำคัญมาโดยตลอด คุณค่าหรือประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงขอมอบแก่ทุกท่าน หากมีข้อบกพร่องประการใดผู้วิจัยขออภัยและน้อมรับไว้ ณ โอกาสนี้

ธีรศานต์ สิกขะโต

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ..... (5)

กิตติกรรมประกาศ..... (9)

สารบัญ..... (10)

รายการตาราง..... (12)

รายการภาพประกอบ..... (14)

บทที่ 1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์..... 4

สมมติฐาน..... 5

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย..... 6

ขอบเขตของการวิจัย..... 6

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 7

บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 9

แนวคิดผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ..... 9

แนวคิดแรงจูงใจบริการสาธารณะ..... 12

แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง..... 17

โมเดลสมการโครงสร้าง..... 24

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 31

กรอบแนวความคิดการวิจัย..... 31

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 32

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 32

เครื่องมือในการวิจัย..... 33

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 36

การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้..... 37

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 40

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง..... 42

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง **หน้า**

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... 43
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล..... 46
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล..... 54
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... 56
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ องค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... 57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 66
สรุปผล..... 68
อภิปรายผล..... 71
ข้อเสนอแนะ..... 69
บรรณานุกรม..... 76
ภาคผนวก..... 84
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ..... 85
ภาคผนวก ข การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC)..... 87
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)..... 90
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างจากโปรแกรม AMOS 95
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม..... 114
ประวัติผู้เขียน..... 120

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	จำนวนประชากรพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ	32
3.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ.....	33
3.3	เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	37
3.4	สถิติตรวจสอบความกลมกลืนโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	39
4.1	แสดงค่าจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	42
4.2	การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานองค์การขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..	43
4.3	การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะของพนักงานขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	44
4.4	การวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	45
4.5	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ การมีบุตร และ ตำแหน่งงาน.....	47
4.6	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง.....	48
4.7	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ การมีบุตร และ ตำแหน่งงาน.....	49
4.8	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง.....	50
4.9	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	52
4.10	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง.....	53
4.11	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ และประสบการณ์การทำงานกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ.....	54
4.12	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสบการณ์การทำงานกับแรงจูงใจบริการสาธารณะ.....	55

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสบการณ์การทำงาน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง..... 55

4.14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง..... 56

4.15 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย..... 58

4.16 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้..... 59

4.17 ผลการวิเคราะห์คะแนนดิบตัวแปรสาเหตุและผล..... 64

4.18 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมผลการปฏิบัติงาน องค์การภาครัฐ..... 64

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย..... 31

4.1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบ..... 62

4.2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน..... 63

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ผลการปฏิบัติงานขององค์การ หมายถึงการบริหารจัดการเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการบริหารผลการปฏิบัติงานมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดสมดุลในผลประโยชน์ต่อทั้งองค์การ และบุคลากรในองค์การ Williams (2002) หรือความสามารถขององค์การที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานขององค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ลักษณะองค์การ ที่ประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยี 2) ลักษณะสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน ที่หมายถึงบรรยากาศองค์การ 3) ลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วยการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การ และ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติที่ประกอบด้วยการมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ รวมทั้งการปรับตัวขององค์การ และนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานขององค์การ Steers (1980) ผลการปฏิบัติงานขององค์การจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ไม่ว่าภายในองค์การเองและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนภาพลักษณ์องค์การที่จะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความอยู่รอดขององค์การต่อไป ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาคเอกชนที่มีเป้าหมายด้านกำไรสูงสุดหรือองค์การภาครัฐที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวคิดที่นำรากฐานแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิมมาประยุกต์และพัฒนาเพิ่มเติม จนเกิดรากฐานแนวคิดใหม่ ได้แก่ แนวคิดเศรษฐศาสตร์ดั้งเดิมแนวใหม่ (Neoclassical Economic) เศรษฐศาสตร์สถาบันแนวใหม่ (New Institutional Economic) ตัวการและตัวแทน (Principal-Agency) และการจัดการแบบเอกชน อีกทั้งยังนำรากฐานแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ในเรื่องทางเลือกสาธารณะ มาเป็นรากฐานแนวคิดอีกส่วนหนึ่ง ทำให้หลักการบริการสาธารณะมีลักษณะเป็นการบริหารจัดการโดยข้าราชการมีมาตรฐานและเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการบริการสาธารณะ แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยงานย่อยหลาย

หน่วยงาน ส่งเสริมการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด (จุมพล หนิมพาณิช, 2547) ดังนั้น องค์การภาครัฐต่าง ๆ จึงได้มีการปรับตัวตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของหลาย ๆ องค์การ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายและผลการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งท้ายสุดจะส่งผลต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการคือประชาชนนั่นเอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีพันธกิจที่สำคัญได้แก่ จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) ผลิตจัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า 2) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องหรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และมีเป้าประสงค์ คือ 1) มุ่งสู่การบริหารและปฏิบัติการที่เป็นเลิศ โดยเพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ 2) มุ่งสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจต้นแบบ โดยพัฒนาคุณภาพชีวิต ขีดความสามารถของบุคลากร รวมทั้งดำเนินการให้ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ยึดหลักบรรษัทภิบาลในการบริหารองค์การ 3) มุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน และพลังงานหมุนเวียน สนับสนุนให้มีการดำเนินธุรกิจ การจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการลงทุนด้านวิจัย นวัตกรรม และเทคโนโลยีที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์การในระยะยาว อีกทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่มีการนำส่งรายได้ให้รัฐบาลสูงเป็นลำดับต้นๆ ของรัฐวิสาหกิจไทย และจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการนำส่งรายได้ให้รัฐบาลในปี 2558 ลดลงจากปี 2557 เป็นจำนวน 1,263.00 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2559) ซึ่งในการรักษามาตรฐานให้คงที่หรือดีขึ้นนั้นจำเป็นต้องอาศัยผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบหลัก และในการบรรลุภารกิจวัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์คือผลการปฏิบัติงานข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิผลนั้น ย่อมมีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องหรือเป็นตัวทำนาย เช่น จากการทบทวนวรรณกรรมประเด็นผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ (Public Organizational Performance; POP) พบว่ามีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership; TFL) และแรงจูงใจบริการสาธารณะ (Public Service Motivation; PSM) (Simon, 2015)

แรงจูงใจบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) เป็นคำที่เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1982 ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับการ

ให้บริการสาธารณะ (Perry & Hondeghem, 2008) ต่อมาได้มีการให้นิยามความหมายของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ ว่าหมายถึงการที่แต่ละบุคคลมีการตอบสนองต่อแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในองค์การ (Perry & Wise, 1990) ต่อมา Brewer และ Selden (Brewer & Selden, 1 998) ได้อธิบายว่าแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เปรียบเสมือนแรงจูงใจที่ผลักดันให้แต่ละบุคคลให้บริการแก่สาธารณะอย่างมีความสำคัญ ในขณะที่ Rainey และ Steinbauer (Rainey & Steinbauer, 1999) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจบริการสาธารณะว่าเป็นแรงจูงใจในการเต็มใจช่วยเหลือเพื่อผลประโยชน์ของชุมชน ประชาชนของรัฐ ของชาติ หรือความเป็นมนุษย์ ต่อมา Vandenabeele (Vandenabeele, 2007) ได้พยายามสังเคราะห์นิยามใหม่ของแรงจูงใจบริการสาธารณะว่า คือ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติที่เหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ขององค์การ หากแต่เป็นการตระหนักถึงผลประโยชน์ของแก่นแท้ทางการเมือง และการจูงใจบุคคลในการกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม แม้ว่าความหมายของแรงจูงใจบริการสาธารณะ จะมีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันบ้าง หากแต่มีสิ่งที่มีจุดร่วมเหมือนกันนั่นคือการให้ความสนใจกับแรงจูงใจและการกระทำที่ตั้งใจในการที่จะทำสิ่งดี ๆ ให้เกิดกับผู้อื่น ตลอดจนปรับเปลี่ยนสังคมให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น นับเป็นเวลากว่า 20 ปี ที่นักวิชาการได้มีการสร้างผลงานต่าง ๆ บนรากฐานของแรงจูงใจบริการสาธารณะผ่านทางบทความ และการประชุมวิชาการ และสิ่งสำคัญคือการที่งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจบริการสาธารณะเหล่านั้น ซึ่งเกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา ได้มีการนำไปศึกษาในทวีปต่าง ๆ มากมาย ทั้งในยุโรป เอเชีย และออสเตรเลีย (Perry & Hondeghem, 2008) โดยแรงจูงใจบริการสาธารณะนับเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพฤติกรรมอันจะนำไปสู่ประโยชน์ขององค์การ (Kim & Vandenabeele, 2010) การวัดแรงจูงใจบริการสาธารณะทำการวัดผ่าน 4 มิติ (Perry, 1996) คือ 1) แรงดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงผู้นำที่กระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์การ มากกว่าประโยชน์ของตนเอง โดยผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ตาม ทั้งการเปลี่ยนแปลงมุมมองหรือความตระหนักของผู้ตามที่มีต่อปัญหาเดิม ๆ ให้เกิดเป็นมุมมองใหม่ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Robbins & Judge, 2010) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือผู้นำที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการเปลี่ยนแปลงฐานอำนาจเดิม โดยพยายามกระตุ้นผู้ตามให้ยกระดับตนเองให้มีจริยธรรมและแรงจูงใจที่สูงขึ้นกว่าเดิม ผู้นำจะใช้วิธียกระดับจิตสำนึกของผู้ตามโดยพยายามดึงดูด

ให้มีอุดมคติ จริยธรรม และความยุติธรรม มากกว่าจะใช้การกระตุ้นทางอารมณ์ เช่น ความเกลียด ความกลัว ลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้นำจะพยายามชี้ให้เห็นถึงปัญหาในระบบปัจจุบัน และแสดงถึงวิสัยทัศน์อันน่าตื่นเต้นในสังคมหรือองค์การใหม่ที่สามารถเป็นไปได้ และวิสัยทัศน์ของสังคมใหม่จะเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับค่านิยมของผู้ตาม (Burns, 1 987) การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 4 มิติ (Bass, 1 985; Bass & Avolio, 1993) คือ 1) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) หมายถึงการที่ผู้นำจูงใจผู้ตามให้เกิดแรงบันดาลใจด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจภายในมากกว่าแรงจูงใจภายนอก 2) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized influence) หมายถึงการที่ผู้นำประพฤติตนเป็นต้นแบบอย่างให้กับผู้ตาม 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) หมายถึงการที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น กระตุ้นให้มองปัญหาจากมุมมองใหม่ ๆ และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) คือ การที่ผู้นำให้ความสนใจ และเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลโดยมีการปฏิบัติต่อผู้ตามแต่ละคนแตกต่างกัน

จากเหตุผลข้างต้นยังไม่เคยมีงานวิจัยในประเทศไทยที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นเชิงผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะองค์การรัฐวิสาหกิจ ผู้วิจัยเลยสนใจเพื่อต้องการศึกษาว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจบริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ องค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือไม่อย่างไร ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลให้กับองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การต่อไป

1.2 **วัตถุประสงค์**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นเชิงผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1.2.1 เพื่อวัดระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.4 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.2.5 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ องค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.3 **สมมติฐาน**

1.3.1 พนักงานขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เพศ สถานภาพ การมีบุตร ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกัน

1.3.2 พนักงานขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เพศ สถานภาพ การมีบุตร ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน

1.3.3 พนักงานขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เพศ สถานภาพ การมีบุตร ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกัน

1.3.4 อายุ ประสบการณ์การทำงานพนักงานขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.3.5 แรงจูงใจบริการสาธารณะส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

1.3.6 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

1.3.7 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐผ่านแรงจูงใจบริการสาธารณะ

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อบุคคลหรือหน่วยงาน ในประเด็นต่อไปนี้

1.4.1 นักวิชาการหรือองค์การทางวิชาการ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ หรือพฤติกรรมศาสตร์ รวมถึงสาขาวิชาอื่น นำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปพัฒนาองค์ความรู้ต่อไป

1.4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสังคม

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตพื้นที่ ประชากร และขอบเขตเวลา ซึ่งมีรายละเอียดที่สามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจบริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.5.2 ขอบเขตประชากร

ขอบเขตพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคใต้ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต ตรัง กระบี่ และพังงา

1.5.3 ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดการณ์ว่าจะใช้ระยะเวลา นับตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

1 .6 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการดังต่อไปนี้

1.6.1 ผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ หมายถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การสาธารณะ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองขององค์การ ต่อการปฏิบัติตามภารกิจ การตอบสนองต่อการร้องขอของประชาชน ตลอดจนตอบสนองการวิจารณ์

1.6.2 แรงจูงใจบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) หมายถึงแรงจูงใจของบุคคลที่กระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ตลอดจนทำประโยชน์เพื่อให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยบุคลากรมีความรู้สึกสนใจกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์จากการบริการสาธารณะ และให้บริการสาธารณะโดยตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน ซึ่งแรงจูงใจบริการสาธารณะประกอบด้วย

1) ความสนใจในการบริการสาธารณะ (Attraction to Public Service) หมายถึงความรู้สึกของบุคลากรที่ต้องการให้บริการสาธารณะ ทำเพื่อสาธารณะประโยชน์ สนใจที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของสังคม

2) ความทุ่มเทในคุณค่าสาธารณะ (Commitment to The Public Value) หมายถึงความรู้สึกของบุคลากรที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะสนับสนุนคุณค่าสาธารณะ ได้แก่ ความเท่าเทียม จริยธรรมและผลประโยชน์ของคนรุ่นต่อไป

3) ความเห็นใจ (Compassion) หมายถึงความรู้สึกของบุคลากรที่ต้องการให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะ

4) ความเสียสละ (Self-Sacrifice) หมายถึงความรู้สึกของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะโดยตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน

1.6.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงลักษณะของผู้นำที่จูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ พันธกิจและเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้ผู้ตามรู้สึกเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความคิดใหม่ ๆ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น และความต้องการของผู้ตาม ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย

1) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึงลักษณะของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามรู้สึกไว้วางใจ ชื่นชม ยกย่อง เคารพนับถือ มีความศรัทธาในอาชีพ มีวิสัยทัศน์และมีจริยธรรมคุณธรรม และทำให้ผู้ตามเกิดการกระทำเลียนแบบผู้นำ

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึงลักษณะของผู้นำที่แสดงให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความสนใจที่จะปฏิบัติงาน และมองเห็นคุณค่าของงานมากขึ้น โดยผู้นำสนับสนุน และสื่อสารอย่างชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

3) การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึงลักษณะของผู้นำที่มีการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ผู้ตามเกิดความท้าทายและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และมีแนวทางที่เหมาะสมเพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

4) การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (Individualized Consideration) หมายถึงลักษณะของผู้นำที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามอย่างเอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็น และความต้องการของผู้ตาม และเข้าใจในความแตกต่างกันของผู้ตามเป็นรายบุคคล

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเพื่อค้นหาสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแนวคิดและข้อมูล ในประเด็นต่อไปนี้

2.1 แนวคิดผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

2.2 แนวคิดแรงจูงใจบริการสาธารณะ

2.3 แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2.4 โมเดลสมการโครงสร้าง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย

2.1 **แนวคิดผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ** (Public Organizational Performance; POP)

2.1.1 **ความหมายผลการปฏิบัติงานองค์การ**

Williams (2002 อ้างถึงใน จิรประภา อัครบวร, 2547: 1-2) ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์การ คือ การบริหารจัดการเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการบริหารผลการปฏิบัติงานมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดสมดุลในผลประโยชน์ต่อทั้งองค์การ และบุคลากรในองค์การ ในขณะที่ Heller (2006) อธิบายความหมายผลการปฏิบัติงานขององค์การว่าเป็นการวัดความก้าวหน้าขององค์การ และการจัดการผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ เช่นเดียวกันกับ Ramsey (2008 อ้างถึงใน นิติ รัตนปรีชาเวช, 2553: 91) ก็ได้ให้ความหมายในทำนองเดียวกันว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์องค์การ หมายถึงการบรรลุความต้องการ เนื่องจากการใช้ความสามารถหรือทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งตรงกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ที่ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานขององค์การว่า หมายถึงความสามารถขององค์การที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะเดียวกัน สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์ (2555) ก็ได้อธิบายความหมายผลการปฏิบัติงานขององค์การในแง่ของความสำเร็จว่า หมายถึงผลการปฏิบัติงานขององค์การที่บรรลุเป้าหมาย และความต้องการ ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งเป้าหมาย คือ สิ่งที่ถูกกำหนดไว้

ล่วงหน้าจากความต้องการขององค์การ สอดคล้องกับการให้ความหมายของ Singer and Edmuondson (2008 อ้างถึงใน นิติ รัตนปรีชาเวช, 2553: 91) ซึ่งได้ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานขององค์การว่าเป็นการบรรลุเป้าหมาย โดยผลการปฏิบัติงานขององค์การประกอบด้วยการชี้วัดด้วยมิติต่าง ๆ ซึ่งบางมิติมีความสำคัญกับองค์การหนึ่ง ในขณะที่ไม่มีความสำคัญกับอีกองค์การหนึ่ง ในส่วนของ Kotze (2006 อ้างถึงใน นิติ รัตนปรีชาเวช, 2553: 91) ก็ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานขององค์การว่า หมายถึงการกระทำสิ่งที่ถูกต้อง เหมาะสมกับเวลา และขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเป็นสำคัญ ซึ่งตรงกับการให้ความหมายของ ศรีสมพร ทรวงแก้ว และคณะ (2551: 99-1019) ที่ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานขององค์การในเชิงการปฏิบัติงานแบบบูรณาการว่าหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ได้จากการทำงานที่รวมทุกพันธกิจที่ต้องทำให้เป็นเรื่องเดียวกันทำในเวลาเดียวกันและไม่มีการแยกส่วนในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาที่ต้องทำพันธกิจ บุคลากรได้ประโยชน์สูงสุดและมีความสุขในการทำงาน นอกจากนั้น Business dictionary (2010) ยังให้ความหมายผลการปฏิบัติงานขององค์การอีกว่า หมายถึงการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขององค์การโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งผลลัพธ์เบื้องต้นที่จะถูกวิเคราะห์มี 3 ด้าน คือ 1) การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน (Financial performance) 2) การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานด้านการตลาด (Market performance) และ 3)การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานด้านมูลค่าของผู้ถือหุ้น (Shareholder value performance) ในบางกรณีองค์การจะวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการผลิตขององค์การร่วมด้วย นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานขององค์การ เป็นกระบวนการวัดผลบางอยางที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของธุรกิจ คือ การเติบโตของธุรกิจสามารถบรรลุได้ ถ้าธุรกิจมียอดขายสินค้าและรายได้เพิ่ม การเพิ่มขึ้นของรายได้จากงานบริการ รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดกำไรภายใต้ต้นทุนต่ำสุด เช่นเดียวกันกับ Vigoda (2000) ได้ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ หมายถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การสาธารณะ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองขององค์การต่อการปฏิบัติตามภารกิจ ตอบสนองต่อการร้องขอของประชาชน ตลอดจนตอบสนองการวิจารณ์ต่าง ๆ

2.1.2 แนวคิดผลการปฏิบัติงานองค์การ

Steers (1980 อ้างถึงใน วัชระ, ม.ป.ป.) มีแนวคิดว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ลักษณะองค์การ ที่ประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยี 2) ลักษณะสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน ที่หมายถึงบรรยากาศองค์การ 3) ลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วยการ

ปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การ และ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติที่ประกอบด้วยการมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ รวมทั้งการปรับตัวขององค์การและนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานขององค์การ ส่วนทางด้าน Sink and TutTFLe (1989 อ้างถึงใน นิติ รัตนปรีชาเวช, 2553: 92) มีแนวคิดที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานขององค์การที่ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่สำคัญ 7 ประการที่มีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ ผลิตภาพ คุณภาพชีวิต นวัตกรรมและผลกำไร โดยมีการเสนอปัจจัยด้านการปรับตัวและความยืดหยุ่นที่ใช้พิจารณาร่วม ทั้งนี้ Swanson and Holton (1999 อ้างถึงใน นิติ รัตนปรีชาเวช, 2553: 91-92) ก็ได้อธิบายถึงผลการปฏิบัติงานขององค์การว่านอกจากการให้ความสำคัญกับการวัดผลลัพธ์สุดท้ายอย่างผลประกอบการ รายได้ หรือกำไร ซึ่งนับเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในอดีตที่ผ่านมา และเป็นการศึกษาผลการปฏิบัติงานในระยะสั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงปัจจัยระยะยาว ที่จะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน เช่น การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์การหรือการบริหารการพัฒนา อีกทั้ง Teece, Pisano and Shuen (1977), Wernerfelt (1984), Zahra, Ireland and Hitt (2006) (อ้างถึงใน ฉัฐวัฒน์ ลิมป์ สุรพงษ์, 2011: 46) เสนอว่าปัจจัยภายในองค์การที่รวมไปถึงความสามารถของพนักงาน วัฒนธรรมองค์การหรือกลยุทธ์ด้านทรัพยากรขององค์การ มีความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ รวมไปถึง Rampsay (2008 อ้างถึงใน นิติ รัตนปรีชาเวช, 2553: 93) ก็ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานขององค์การว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์การเป็นเครื่องมือชี้วัดที่สำคัญ ที่จะใช้ในการประเมินและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนรู้ในองค์การ และ Kliener and Kumar (2008 อ้างถึงใน นิติ รัตนปรีชาเวช, 2553: 93) ให้แนวคิดว่า การชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การ จะต้องมีผลย้อนกลับ (Feedback) ที่ให้ประโยชน์แท้จริงมากกว่าการประเมิน เพื่อชี้วัดความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานขององค์การในระยะสั้น โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึงผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ นักวิชาการจะมีมุมมองนึกถึงการประเมินผลตามขอบเขตหน้าที่งาน ภาระงานและกิจกรรมทางการบริหาร Dubnick (2005) ระบุถึงความสำคัญของผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ การมุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์การ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสองอย่างคือ "วัตถุวิสัย" และ "อัตวิสัย" การวัดวัตถุวิสัยเป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ การวัดอัตวิสัยเป็นการวัดการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับวิธีการที่องค์การกำลังปฏิบัติงานและผลลัพธ์

2.1.3 การวัดผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

ผลการดำเนินงานขององค์การภาครัฐ (POP) ได้มีนักวิชาการพัฒนาแบบวัดเชิงอัตวิสัย 2 มิติ มิติแรกซึ่งพัฒนาโดย Lusthaus และคณะ (2002) ซึ่งวัดในมิติประสิทธิผลขององค์การ ในขณะที่มิติที่สองซึ่งได้รับการพัฒนาโดย Vigoda (2000) วัดในมิติการตอบสนองประชาชน มิติแรกถูกดำเนินการตามชุดของคำถามที่ผู้เขียนเสนอเพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การ แต่ผู้เขียนไม่ได้รายงานความน่าเชื่อถือ (Lusthaus et al.,2002) มิติที่สองถูกใช้โดย Vigoda (2000) มีความน่าเชื่อถือ 0.70 ซึ่งถือว่าเป็นที่ยอมรับในการวิจัยประเภทนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามถูกถามเพื่อรายงานว่าพวกเขาเห็นด้วยกับสิ่งที่อยู่ในระดับการตอบสนองตั้งแต่ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 5 (เห็นด้วยมากที่สุด)

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้นิยามผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามนิยามของ Vigoda (2000) ซึ่งหมายถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การสาธารณะ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองขององค์การ ต่อการปฏิบัติตามภารกิจ ตอบสนองต่อการร้องขอของประชาชน ตลอดจนตอบสนองการวิจารณ์ต่าง ๆ และใช้แบบวัดของ Vigoda (2000) และ (Lusthaus et al.,2002) ซึ่งวัดในมิติประสิทธิผลขององค์การ มิติการตอบสนองประชาชน ตามลำดับ

2.1.4 การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรม ประเด็นผลการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐ (Public Organizational Performance: POP) พบว่ามีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership: TFL) และแรงจูงใจบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) (Simon, 2015)

2.2 แนวคิดแรงจูงใจบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)

2.2.1 ความหมายแรงจูงใจบริการสาธารณะ

Perry & Wise (1990) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจบริการสาธารณะว่าเป็นความโน้มเอียงของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งจูงใจพื้นฐานในสถาบันภาครัฐหรือองค์การ โดยแรงจูงใจบริการสาธารณะมีพื้นฐานมาจาก 3 แนวคิด คือ 1) แรงจูงใจที่มีเหตุผลแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของแต่ละคนที่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย และเกิดความทุ่มเทในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) แนวคิดแรงจูงใจที่มีฐานความเชื่อที่เห็นว่าแต่ละคนจะต้องมีความสำนึกในหน้าที่สำหรับการบริหารนโยบายสาธารณะ 3) แนวคิดแรงจูงใจด้านอารมณ์ที่เห็น

ว่าพนักงานแต่ละคนควรจะมีความเมตตาต่อผู้อื่น และได้อธิบายแรงจูงใจบริการสาธารณะที่มีพื้นฐานมาจากแรงจูงใจ 3 ประการ คือ

1) แรงจูงใจด้านเหตุผล (Rational Motives) คือ การที่บุคคลมีเหตุผลในการเลือกสิ่งที่คิดว่าเป็นประโยชน์สูงสุดหรือมีความพึงพอใจสูงสุดในการร่วมกิจกรรม และบริการสาธารณะเป็นความต้องการของแต่ละคนที่ได้มีโอกาสในการเข้าร่วมกำหนดนโยบายสาธารณะ และการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งจะเป็นการดึงดูดบุคคลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นเพื่อกิจกรรมสาธารณะ เพราะต้องการมีบทบาทของตนเอง อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจบริการสาธารณะในระดับเหตุผลยังที่เป็นที่น่าสงสัย เนื่องจากบุคคลมีระดับความตระหนักถึงประโยชน์แตกต่างกัน

2) แรงจูงใจด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Norm-Based Motives) เป็นความเชื่อที่มุ่งเน้นว่าอะไรคือสิ่งที่เหมาะสมและสมควรกระทำเพื่อสาธารณะประโยชน์ มาจากแนวคิดความเสมอภาคทางสังคม ต้องการให้ผู้อื่นมีชีวิตที่ดีขึ้น รับผิดชอบต่อชุมชน รักชาติ นำไปสู่การมีความสำนึกต่อหน้าที่ สะท้อนเป็นพฤติกรรมทางจริยธรรม

3) แรงจูงใจด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Motives) มาจากอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล รวมถึงความเชื่อมั่นที่มีต่อความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นต่อบริการสาธารณะ ความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นดังกล่าวส่งผลให้บุคคลกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อกิจกรรมสาธารณะแสดงออกมาทางพฤติกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อมั่นทางศีลธรรม และการอุทิศตนเพื่อกิจกรรมทางสังคม

Perry (1996) มิติของแรงจูงใจบริการสาธารณะประกอบด้วย 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ต่อสังคม 2) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ โดยเห็นถึงความสำคัญ และตั้งใจทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่ครอบคลุม และเหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่ม 3) การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี 4) การเสียสละตนเอง ตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน นอกจากนี้ Perry (1997) ได้อธิบายว่าแรงจูงใจบริการสาธารณะได้รับอิทธิพลจากทั้งหมด 4 ปัจจัยคือ

1) การขัดเกลาจากครอบครัว (Parental Socialization) หากพ่อแม่แสดงพฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นแก่ผู้อื่น และครอบครัวที่มีความสัมพันธ์อบอุ่นจะทำให้เยาวชนในครอบครัวเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีพฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มุ่งมั่นช่วยเหลือผู้อื่นซึ่งสอดคล้องกับมิติของแรงจูงใจบริการสาธารณะ 2 มิติ คือ ความเห็นอกเห็นใจและ ความเสียสละ

2) การขัดเกลาจากศาสนา (Religious Socialization) ศาสนาเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม โดยความเชื่อพื้นฐานทางศาสนาของแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์ในมิติของแรงจูงใจบริการสาธารณะ โดยเฉพาะมิติความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์และความเห็นอกเห็นใจ คำสอนทางศาสนา และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางศาสนา มีผลต่อแรงจูงใจบริการสาธารณะ จากการศึกษาบริบททางตะวันตกพบว่าบุคคลที่เชื่อในพระเจ้า คนที่เป็นสมาชิกของคริสตจักร และคนที่กระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา และการเรียนการสอนศาสนาในโรงเรียน ช่วยทำให้คนยึดมั่นหลักคำสอนทางศาสนา ดังนั้น คนที่มีระดับความเกี่ยวข้องในกิจกรรมทางศาสนาที่สูง จะมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่สูงด้วย

3) บทบาทด้านอาชีพ (Professional Identification) บทบาทด้านอาชีพซึ่งต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การมีศีลธรรมจริยธรรม มีอิทธิพลทางบวกต่อแรงจูงใจบริการสาธารณะ แม้จะถูกจำกัดด้วยผลประโยชน์ส่วนตัวและระดับจริยธรรมของแต่ละคน

4) อุดมการณ์ทางการเมือง (Political Ideology) ความเชื่อทางการเมืองได้รับมาจากความเกี่ยวพันทางการเมืองของแต่ละคน ซึ่งเป็นเหตุของแรงจูงใจบริการสาธารณะ โดยบุคคลที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองแบบเสรีนิยม จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจบริการสาธารณะ

Vandenabeele (2007) ให้ความหมายแรงจูงใจบริการสาธารณะว่าเป็น ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติ ที่อยู่เหนือผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ขององค์การ ซึ่งเป็นการตระหนักถึงผลประโยชน์ของประชาชนและแสดงออกโดยผ่านแรงจูงใจปฏิสัมพันธ์สาธารณะ และ Kim & Vandenabeele (2010) ให้ความคิดเห็นว่าแรงจูงใจบริการสาธารณะว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ พฤติกรรมในการให้บริการสาธารณะเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมที่ทำให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณะ บุคลากรที่มีแรงจูงใจบริการสาธารณะจะมีลักษณะ คือ 1) ความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสนใจในการทำงานของพนักงานภาครัฐ ในการเข้าร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะ และกิจกรรมในการพัฒนาชุมชนและสังคม 2) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์เห็นถึงความสำคัญและความตั้งใจทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่ม 3) การเห็นใจผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี และ 4) การเสียสละตนเอง ตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน นอกจากนั้นก็ได้อธิบายแรงจูงใจบริการสาธารณะว่ามีพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ประการ คือ

1) แรงจูงใจด้านวิธีการ (Instrumental Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับวิธีการให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้บริการสาธารณะ มีพื้นฐานจากการเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อให้การดำเนินการบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นและสังคม แรงจูงใจด้านวิธีการ ประกอบด้วยการทำงานภาครัฐที่จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย กิจกรรมชุมชน กิจกรรมพัฒนาสังคม กิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในภาครัฐเพราะคิดว่าองค์การภาครัฐมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

2) แรงจูงใจบนพื้นฐานค่านิยม (Value-Based Motives) แต่ละบุคคลมีความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จผ่านพฤติกรรมและการกระทำ โดยบุคคลที่มีค่านิยมสาธารณะอยู่ภายในตัวเอง บุคคลนั้นจะรู้สึกพอใจและรู้สึกบรรลุเป้าหมายในตัวเองเมื่อได้ปฏิบัติตามค่านิยมสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วย สาธารณะประโยชน์ ความรับผิดชอบทางสังคม ความเที่ยงธรรม ความยุติธรรมทางสังคม ความเป็นกลาง และมีความรับผิดชอบ โดยพื้นฐานของค่านิยมสาธารณะอาจจะแตกต่างกันตามสังคม และบุคคลจะคำนึงถึงค่านิยมสาธารณะก่อนที่จะคำนึงถึงค่านิยมส่วนตัว

3) แรงจูงใจลักษณะเฉพาะ (Identification Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับกลุ่มคน หรือเป็นวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความต้องการให้บริการสาธารณะ มาจากความรู้สึกที่ต้องการแสดงพฤติกรรมบริการผู้อื่น

Kim et al., (2013) มีความคิดเห็นว่าบุคลากรที่มีแรงจูงใจบริการสาธารณะจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1) ส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ ต้องการที่จะทำงานให้ภาครัฐรวมถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการสาธารณะ และกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม ซึ่งมาจากแรงจูงใจด้านวิธีการ (Instrumental Motive)

2) การทุ่มเทในคุณค่าสาธารณะ (Commitment to Public Value) ซึ่งนิสัยส่วนตัวที่สนับสนุนคุณค่าสาธารณะ ได้แก่ ความเท่าเทียม จริยธรรมและผลประโยชน์ของคนรุ่นต่อไป มาจากแรงจูงใจบนฐานค่านิยม (Value-Based Motives)

3) มีความเห็นใจมาจากแรงจูงใจลักษณะเฉพาะ (Identification Motives) มีความต้องการผู้อื่นได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะ 4) การเสียสละ (Self-Sacrifice) โดยตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง

2.2.2 การวัดแรงจูงใจบริการสาธารณะ

Perry (1996) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเครื่องมือวัดแรงจูงใจบริการสาธารณะว่าประกอบด้วย 6 มิติ ข้อคำถาม 40 ข้อ คือ 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) คือ แรงดึงดูดที่สามารถทำให้เกิดการกระตุ้น และเสริมแรงของการสร้างภาพลักษณ์ของตนเอง วัดด้วย 5 คำถาม 2) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the Public Interest) เป็นลักษณะร่วมของความเชื่อสำหรับการจูงใจในการบริการสาธารณะ วัดด้วย 7 ข้อคำถาม 3) ความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่มุ่งเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ของชนกลุ่มน้อยที่ขาดทรัพยากรทางการเมือง และเศรษฐกิจ วัดด้วย 5 ข้อคำถาม 4) หน้าที่พลเมือง (Civil Duty) วัดด้วย 7 ข้อคำถาม 5) การเห็นใจผู้อื่น (Compassion) เป็นแรงจูงใจที่อยู่ในใจของพนักงานภาครัฐ วัดด้วย 8 ข้อคำถาม 6) การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) เป็นแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแรงจูงใจบริการสาธารณะมากที่สุด วัดด้วย 8 ข้อคำถาม นอกจากนี้ ได้พัฒนาแบบวัดฉบับสั้น 5 ข้อคำถาม ขึ้นมาใช้อีกด้วย ต่อมา Kim et al., (2013) จึงได้พัฒนาเครื่องมือวัดแรงจูงใจบริการสาธารณะเพื่อใช้ใน 12 ประเทศ โดยแบ่งเป็น 4 มิติ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ (Attraction to Public Service) มี 4 ข้อคำถาม โดยมุ่งเน้นไปที่ความต้องการที่จะทำงานให้ภาครัฐ รวมถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นการวัดแรงจูงใจด้านวิธีการ (Instrumental Motive) 2) การทุ่มเทเพื่อคุณค่าสาธารณะ (Commitment to Public Value) มี 4 ข้อคำถาม โดยให้ความสำคัญถึงนิสัยส่วนตัวที่จะแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ และคุณค่าสาธารณะ เป็นการวัดแรงจูงใจบนฐานค่านิยม (Value-Based Motives) 3) ความเห็นใจ (Compassion) มี 4 ข้อคำถาม มุ่งเน้นด้านอารมณ์ความรู้สึกของแต่ละบุคคล เป็นการวัดแรงจูงใจลักษณะเฉพาะ (Identification Motives) 4) การเสียสละ (Self-Sacrifice) มี 4 ข้อคำถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดแรงจูงใจบริการสาธารณะของ Perry (1996) ฉบับสั้น 5 ข้อคำถาม ซึ่งมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย

2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจบริการสาธารณะ

จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ (Perry &Wise, 1990; Kim, 2006)

2.3 แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership; TFL)

2.3.1 ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

หลังจากที่ได้มีการศึกษาและมีการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะเวลาหนึ่ง ได้มีการพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นโมเดลภาวะผู้นำเต็มรูปแบบ (Model of The full fang of Leadership) โดยใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำ ที่เคยเสนอในปี ค.ศ. 1985 โดยโมเดลภาวะผู้นำเต็มรูปแบบ ประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2556: 252-266) คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transformational leadership) และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (No Leadership behavior) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกล่าวถึงเฉพาะในส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ Bass และ Avolio (Bass; & Avolio. 1994: 3-4) ที่ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือบุคลากร โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของบุคลากรให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง รวมถึงการพัฒนาความสามารถของบุคลากรไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในวิสัยทัศน์และภารกิจของทีม และองค์การ การจูงใจให้มองไกลเกินกว่าความสนใจของตนไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์การหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อบุคลากรจะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือภาวะผู้นำเชิงบารมี (Idealized Influence or Charisma Leadership) ซึ่ง Bass (Bass. 1985: 43) ได้อธิบายการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ว่าเป็นการทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นผู้ซึ่งได้รับความเคารพนับถือจากทุกคน เป็นผู้ซึ่งมีพรสวรรค์พิเศษในการมองเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่แท้จริง และเป็นผู้มีอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรมีความศรัทธาในตัวผู้นำอย่างจริงใจ และมีความภาคภูมิใจที่ได้อยู่ใกล้ชิดกับผู้นำ เชื่อมั่นว่าจะเป็นผู้ที่เป็นสัญลักษณ์ของการบรรลุความสำเร็จของตน ในขณะที่ Yukl (1994: 317) กล่าวถึงการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ว่าเป็นรูปแบบอิทธิพลที่ไม่ใช่มาจากอำนาจหน้าที่โดยตำแหน่ง (Formal authority) หรือตามประเพณี แต่สังเกตได้จากการรับรู้ของบุคลากรว่า ผู้นำเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติพิเศษ ซึ่งลักษณะดังกล่าวของผู้นำจะทำให้บุคลากรเกิดการยอมรับและมีการเชื่อมั่นว่าผู้นำจะสามารถนำพาตนเอง และองค์การเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ นอกจากนั้น

กัลยาณี พรมทอง (2546: 9) และรัตติกรณ์ จงวิศาล (2543: 5) ได้ให้ความหมายของการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ในลักษณะที่คล้ายกันว่า หมายถึง การจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ร่วมงานหรือบุคลากรยอมรับ เชื่อมั่น ศรัทธา ภาคภูมิใจ และไว้วางใจในความสามารถ มีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยการประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์การ เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เน้นความสำคัญในเรื่องค่านิยม ความเชื่อ และการมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความมั่นใจที่จะเอาชนะอุปสรรค มีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากร ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เห็นคุณค่าในตนเอง มีศีลธรรม และจริยธรรม ทั้งนี้ยังมีนักวิชาการไทยอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พอสรุปได้ว่า เป็นการประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีมีวิสัยทัศน์ คิดกว้าง มองไกล มีความรอบรู้ เป็นผู้ประสานงานที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และยึดมั่นในประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรว่าจะสามารถเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคลากรยอมรับ ศรัทธา ไว้วางใจ และเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมปฏิบัติงานด้วย (ทิพากร วรรณพฤกษ์, 2554: 27; คำนึง ผุดผ่อง, 2547: 6; แคทลียา ศรีใส, 2548: 10; ชนะ พงศ์สุวรรณ, 2548: 8; ชัยวัฒน์ ตุ่มทอง, 2548: 39; ธวัชชัย หอมยามเย็น, 2548: 6; พรศิษฎ์ คำรอด, 2549: 7; ขนิษฐา อุ่นวิเศษ, 2550: 10; ขวัญชัย จะเกรง, 2551: 7)

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) โดย Bass (Bass, 1985: 70) ได้อธิบายพฤติกรรมการสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำไว้ ดังนี้

2.1) เน้นการปฏิบัติ (Action orientation) ประกอบด้วยการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคลากรได้ทดลองปฏิบัติโครงการใหม่ ๆ หรือทำงานที่ท้าทายความสามารถ ให้โอกาสบุคลากรอาสาสมัครงาน การได้อาสาเป็นโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถและความรับผิดชอบ และเมื่อปฏิบัติงานเสร็จจะเกิดความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งการมีนโยบายส่งเสริมการทดลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาของหน่วยงาน หรือสร้างบรรยากาศการติดต่อสื่อสารแบบเปิดและเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการใช้ระบบการบันทึกสั้น ๆ แทนการรายงานหรือการบันทึกแบบยาว (Lengthy reports)

2.2) การสร้างความเชื่อมั่น (Confidence-Building) ซึ่งความเชื่อมั่นเป็นแหล่งความเข้มแข็งทางอารมณ์ เมื่อบุคลากรเกิดความเครียด ความยุ่งยากหรือเสี่ยงต่ออันตรายในการปฏิบัติงาน ผู้นำต้องสร้างความเชื่อมั่นกับผู้ใต้บังคับบัญชา การที่บุคลากรเกิดความเชื่อมั่น

จะทำให้บุคลากรเกิดขวัญ และกำลังใจ และทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

2.3) การสร้างความเชื่อมั่นในจุดมุ่งหมายที่เป็นอุดมการณ์ (Inspiring belief in “Cause”) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง การที่บุคคลจะเสียสละประโยชน์ส่วนตนหรือทำงานที่เสี่ยงอันตรายหรือยากลำบากได้นั้น บุคคลต้องเชื่อว่าอุดมการณ์นั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง มีคุณค่าแก่การเสียสละ

2.4) การใช้ Pygmalion Effect (Making use of the pygmalion effect or self-falling prophecy) คือ การที่ผู้นำคาดหวังบุคลากรในด้านดี บุคคลซึ่งถูกคาดหวังว่าจะทำได้ดี จะพยายามทำอย่างเต็มที่เพื่อให้ผู้นำมั่นใจว่าความเชื่อของผู้นำถูกต้อง การใช้ Pygmalion Effect กับบุคลากรจะเป็นการส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่ง Barker (ทิพากร วรรณพฤกษ์, 2554: 28; อ้างถึงใน Barker, 1992: 160-166) ได้อธิบายว่าการที่บุคลากรมีความภาคภูมิใจในตนเอง จะมีความคาดหวังสูงทำให้บุคลากรสามารถใช้ทักษะ และความสามารถได้ดีกว่า เพื่อความสำเร็จในองค์การ

นอกจากนั้น รัตติกรณ์ จงวิศาล (2556: 254) และนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้อธิบายการสร้างแรงบันดาลใจในทำนองเดียวกัน สรุปได้ว่า เป็นการที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team spirit) ให้มีชีวิตชีวา ผู้นำจะมีการนำเสนอวิสัยทัศน์ที่น่าดึงดูดใจสำหรับอนาคต และจะสื่อสารความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ และมีการมองอนาคตในแง่บวก บ่อยครั้งพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา โดยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และกระตุ้นให้สามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองเผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเอง และเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (กัลยาณี พรมทอง, 2546: 9; คำนึง ผุดผ่อง, 2547: 6; แคทลียา ศรีใส, 2548: 10; ชนะ พงศ์สุวรรณ, 2548: 8; ชัยวัฒน์ ตุ่มทอง, 2548: 39; ธวัชชัย หอมยามเย็น, 2548: 6; พรศิษฎ์ คำรอด, 2549: 7; ขนิษฐา อุ่นวิเศษ, 2550: 11; ขวัญชัย จะเกรง, 2551: 7; ทิพากร วรรณพฤกษ์, 2554: 28-30)

3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) ซึ่ง Bass (1985: 110 อ้างถึงใน ทิพากร วรรณพฤกษ์, 2554: 30) ก็ได้อธิบายวิธีที่ผู้นำใช้กระตุ้นปัญญา ดังนี้

3.1) การกระตุ้นทางปัญญาโดยใช้หลักเหตุผล (Rationally) โดยผู้นำจะเน้นการจูงใจด้านความสำเร็จ ผู้นำเน้นหนักที่โครงสร้างงานที่เป็นทางการ การตัดสินใจของผู้นำจะใช้ข้อมูลเพียงเล็กน้อยแต่จะเน้นหนักที่ความเร็วและประสิทธิผลในการแก้ปัญหาเป็นสำคัญ

3.2) การเน้นที่การอยู่รอด (Existentially) โดยผู้นำจะสนใจเกี่ยวกับการเพิ่มความมั่นคง ความน่าเชื่อถือและการสร้างทีมงาน ผู้นำอาศัยกระบวนการที่ไม่เป็นทางการ และมีความเชื่อว่าสติปัญญาสามารถเกิดขึ้นจากการ มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้นำจะตัดสินใจโดยวิธีการผสมผสาน และต้องการข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ

3.3) การใช้ประสบการณ์ (Empirically) ผู้นำจะแก้ปัญหาโดยอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์ แก้ปัญหาแบบเป็นขั้นตอนและใช้ข้อมูลจำนวนมากเพื่อให้ได้คำตอบที่ดีที่สุดของการปรับปรุงความมั่นคง ความปลอดภัยและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ

3.4) การมุ่งเน้นความเป็นเลิศ (Idealistically) ผู้นำจะเน้นที่การเจริญก้าวหน้า การปรับตัว การเรียนรู้ ความหลากหลายและการใช้ความคิดสร้างสรรค์ รูปแบบการตัดสินใจจะมีความยืดหยุ่น จะใช้ข้อมูลน้อยในการตัดสินใจ แต่จะรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องและค้นหาวิธีใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาถ้ามีความจำเป็น นอกจากนั้น จะพบลักษณะของการกล้าเสี่ยงและการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ในผู้นำเช่นนี้ด้วย

นอกจากนั้น รัตติกรณ์ จงวิศาล (2556: 254) และนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้อธิบายการกระตุ้นทางปัญญาในทำนองเดียวกัน สรุปได้ว่าเป็นการที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการที่จะหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่สร้างสรรค์กว่าเดิม โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข (กัลยาณี พรมทอง, 2546: 9; คำนึง ผุดผ่อง, 2547: 6; แคทลียา ศรีใส, 2548: 10-11; ชนะ พงศ์สุวรรณ, 2548: 8; ชัยวัฒน์ ตุ่มทอง, 2548: 39; ธวัชชัย หอมยามเย็น, 2548: 7; พรศิษฎ์ คำรอด, 2549: 7; ขนิษฐา อุ่นวิเศษ, 2550: 11; ขวัญชัย จะเกรง, 2551: 7-8; ทิพากร วรรณพฤกษ์, 2554: 30-32)

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) ซึ่ง Bass และ Avolio (1994 อ้างถึงใน ทิพากร วรรณพฤกษ์, 2554: 32-33) ได้อธิบายการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า ประกอบด้วยหลายปัจจัย ดังนี้

4.1) การเน้นการพัฒนา (A Development Orientation) ในการแสดงพฤติกรรมการเน้นการพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องประเมินศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคลากร ทั้งความสามารถในการปฏิบัติงานในปัจจุบันและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในอนาคต ผู้นำมีการกำหนดตัวอย่างเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามและมอบหมายงานเพื่อช่วยพัฒนาความสามารถและตอบสนองแรงจูงใจของบุคลากร

4.2) การเน้นความเป็นบุคคล (Individualized orientation) เช่น การส่งเสริมการพบปะอย่างคุ้นเคย และเป็นกันเอง โดยการที่ผู้นำติดต่อตัวต่อตัวกับบุคลากรแต่ละระดับ ส่งเสริมการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ทำให้บุคลากรมีโอกาสได้รับรู้ปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ตลอดจนทำให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทำให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานถูกต้องมากขึ้น เป็นต้น

4.3) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) คือ การที่ผู้บริหารอาวุโสให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลแก่ผู้บริหารใหม่ ซึ่ง Hayner (Hayner, 1994: 33) ได้อธิบายว่าผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่าเป็นแบบอย่าง ชี้แนะ ฝึกฝน และให้คำแนะนำแก่บุคคลที่มีประสบการณ์น้อยกว่า จุดสำคัญของการเป็นพี่เลี้ยง คือ กระบวนการสอน และการเรียนรู้รวมทั้งการให้การดูแล (Caring) การเป็นพี่เลี้ยงเป็นความรับผิดชอบของผู้นำในการที่จะพัฒนาบุคลากรให้กลายเป็นผู้นำในอนาคต ประโยชน์ที่ผู้นำจะได้รับจากการเป็นพี่เลี้ยง คือ เพิ่มความเป็นวิชาชีพ เพิ่มการคงอยู่ สมรรถนะในการผลิตสูงขึ้นและเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากร

นอกจากนี้ ในประเด็นของการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลนั้น ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้อธิบายในทำนองเดียวกัน สรุปได้ว่า ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแล เอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อการให้คำแนะนำ การสนับสนุนและการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อผลสัมฤทธิ์และการเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ ผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทางและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว

ผู้นำสนใจความกังวลของแต่ละบุคคล ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิผล มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุนและการช่วยให้เจริญก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบหรือไม่อย่างไร

อนึ่ง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยรากฐานจากแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass (Bass, 1985) มากำหนดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหมายถึง ความสามารถของผู้นำการขับเคลื่อนในความพยายามที่จะปฏิบัติงานของตนเองให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่ตนเองและองค์การคาดหวัง ด้วยการส่งเสริม สนับสนุนให้ตนเองและผู้อื่นมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี และยั่งยืน ทั้งในตัวบุคคลและองค์การ อันประกอบไปด้วย

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึงผู้นำการขับเคลื่อนมีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีความรอบรู้ในงาน คิดกว้าง มองการณ์ไกล สามารถเป็นผู้ประสานงานที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และยึดมั่นในประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่บุคลากรอื่น ส่งผลให้บุคลากรในองค์การ ยอมรับ ศรัทธา ไว้วางใจ และเกิดความภาคภูมิใจในตนเองเมื่อได้ร่วมงานกัน

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึงความสามารถของผู้นำการขับเคลื่อนในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเกิดความตระหนักและเห็นคุณค่าของการขับเคลื่อนองค์การ มีเจตคติและค่านิยมที่ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรในองค์การเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานสู่เป้าหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความตั้งใจโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึงความสามารถของผู้นำการขับเคลื่อนในการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์การเกิดความตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมุมมองที่เปิดกว้างและร่วมกันหาแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยแนวคิด และวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมบนพื้นฐานของความมีเหตุและผล รวมถึงการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึงผู้นำการขับเคลื่อนให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การให้

ได้รับการพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดเป็นรายบุคคล ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

2.3.2 การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

เครื่องมือวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย Bass โดยเครื่องมือวัดนี้ได้ถูกสร้างขึ้นในปี ค.ศ.1985 มีชื่อเรียกว่า เครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบ (The multifactor leadership questionnaire: The MLQ) ซึ่งนำมาใช้ประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 3 องค์ประกอบ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การกระตุ้นปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หลังจากนั้นได้มีการพัฒนาเครื่องมือวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเรื่อยมา จนกระทั่งปี ค.ศ.1995 Avolio และ Bass ได้พัฒนาเครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบรูปแบบ 5x (MLQ 5s) ขึ้นมา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด และมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน และถึงแม้ว่าในปี ค.ศ.1997 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเป็น 5 องค์ประกอบ โดยการแบ่งองค์ประกอบของการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ คุณลักษณะของการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และพฤติกรรมของการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ นักวิจัยส่วนใหญ่ยังคงใช้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบรูปแบบ 5x (MLQ 5s) ล่าสุดในปี ค.ศ. 2004 Avolio และ Bass ได้นำเสนอองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การกระตุ้นปัญญา การสร้างแรงบันดาลใจและการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล งานวิจัยที่ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่ยังคงใช้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบรูปแบบ 5x (MLQ 5s) ที่มีจำนวนของข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ แต่อาจจะมีนักวิจัยบางท่านได้ปรับ จำนวนข้อคำถามให้น้อยลง โดยศึกษาเฉพาะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีจำนวนข้อคำถาม 20 ข้อ (Walumbwa; Avolio; & Zhu. 2008: 806; Zhang; & Peterson. 2011: 1009) นอกจากนี้ Avolio และ Bass ยังได้พัฒนาเครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบ (5x-short) ขึ้นมาใหม่โดยมีชื่อเรียกว่า The multifactor leadership questionnaire (MLQ)-short5x (Leader form and rater form) มี จำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำนวน 20 ข้อ เนื่องจากพิจารณาแล้วว่า เครื่องมือวัดนี้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ (Wimbush & Shepard, 1994; Wright & Pandey, 2010)

2.4 โมเดลสมการโครงสร้าง

2.4.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโมเดลสมการโครงสร้าง

โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้รับจากการสำรวจ โดยผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยจะต้องทำการสร้างโมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาตามหลักทฤษฎีหรือสมมติฐาน จากนั้นจึงเริ่มทำการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ว่าสามารถอธิบายค่าความผันแปรร่วม (Covariance) ได้มากน้อยเพียงใด โดยค่าสถิติที่นิยมใช้ได้แก่ ค่า Chisquare, GFI, RMSEA, CFI, NFI, IFI และ TLI เป็นต้น (Garson, 2007) โมเดลสมการโครงสร้างนั้นจะมีข้อดีอยู่หลายประการ เช่น ผู้วิจัยสามารถสร้างสมมติฐานและความสัมพันธ์ของสมมติฐานตามทฤษฎีได้อย่างชัดเจน อีกทั้งสามารถ เปิดโอกาสให้เกิดการอธิบายทฤษฎีที่มีความซับซ้อนได้ดีขึ้น Bagozzi (1980)

โมเดลสมการโครงสร้างเป็นการเชื่อมต่อความคิดของนักพันธุกรรมศาสตร์ชื่อ Sewall Wright และนักเศรษฐศาสตร์อีก 2 คนชื่อ Trygve Haavelmo และ Herbert Simon โมเดลสมการโครงสร้างใช้วิเคราะห์เพื่อยืนยันโมเดลมากกว่าใช้วิเคราะห์เพื่อสำรวจหรือระบุโมเดลสมการโครงสร้างจึงเหมาะสำหรับการทดสอบทฤษฎีมากกว่าการสร้างทฤษฎี การวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้างจะเริ่มจากสมมติฐานการวิจัยที่แสดงในรูปของโมเดล โดยโมเดลนั้นสามารถสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรที่อยู่ในโมเดลได้แล้วตรวจสอบโมเดลว่าเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยหรือไม่ ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นในโมเดลบางอย่างสามารถผ่อนคลายได้ในระหว่างการวิเคราะห์เพื่อยืนยันโมเดล อาจต้องมีการปรับโมเดลเพื่อให้สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูล แต่โมเดลสมการโครงสร้างมิได้ใช้เพื่อสร้างทฤษฎีใหม่โดยปราศจากทฤษฎีพื้นฐาน (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554อ้างถึงใน สรัญญี อุเส็นยาง, 2559) จุดเด่นของโมเดลสมการโครงสร้าง คือ สามารถสร้างตัวแปรแฝง (Latent Variable) ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง โดยการประมาณค่าจากโมเดลด้วยตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable) ซึ่งเป็นตัวแปรที่วัดค่าได้และยังสามารถทราบค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พร้อมทั้งสามารถประมาณค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรได้อีกด้วย การทดสอบสมมติฐานที่เขียนขึ้นในเชิงทฤษฎีที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัว

แปรตามจำนวนหนึ่ง โดยตัวแปรนั้นไม่เป็นอิสระจากกันหรือมีความสัมพันธ์กันไม่มากก็น้อยและทฤษฎีกำหนดไว้ให้หาค่าสัมประสิทธิ์เชิงสาเหตุเพื่ออธิบายถึงผลลัพธ์ทางตรงและผลกระทบทางอ้อม ซึ่งการวิเคราะห์มีการควบคุมค่าความแปรปรวนระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทั้งในรูปแบบเชิงทฤษฎีหรือโครงสร้าง โดยมีการประยุกต์วิธีการวิเคราะห์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ดังนี้

1) การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร (Path Analysis)

2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

3) การจำลองสาเหตุเกี่ยวกับตัวแปรแฝง (Causal Modeling with Latent Variable)

4) การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของความแปรปรวน (Even Analysis of Variance)

5) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นหลายตัวแปร (Multiple Linear Regression Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นของสมการโครงสร้างจะมีความยืดหยุ่นมากกว่าข้อตกลงของสมการเชิงเส้นทั่ว ๆ ไป ดังนี้

1) ตัวแปร ทั้งตัวแปรอิสระซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous) และตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous) รวมทั้งตัวแปรตาม ไม่จำเป็นต้องมีการแจกแจงแบบปกติ

2) ความคลาดเคลื่อนต้องเป็นการแจกแจงแบบปกติ

3) ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรภายนอกแต่ละตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน

4) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในโมเดล เป็นความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear) แบบบวก (Additive) และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

5) ความสอดคล้องกันหรือความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร ถ้าตัวแปรภายนอกหรือตัวแปรภายในไม่สอดคล้องกัน ให้สังเกตว่าตัวแปรที่แฝงอยู่มีความสอดคล้องกันหรือไม่ ถ้าสอดคล้องกันก็สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ และถ้าตัวแปรตามไม่มีความสอดคล้องกันแล้วโมเดลสมการโครงสร้างจะไม่สามารถนำมาคำนวณได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง มีขั้นตอนดังนี้ (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2551)

1) สร้างโมเดลเชิงสาเหตุตามสมมติฐาน

2) สร้างเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล

3) วิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร

3.1) วิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุแบบเต็มรูป

3.2) วิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุตามสมมติฐาน

3.3) ทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุตามสมมติฐาน

3.4) คำนวณผลทางตรง ผลทางอ้อมและผลรวม

4) สรุปผลเชิงสาเหตุของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

2.4.2 ข้อดีของการใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) ได้กล่าวว่า สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง SEM เป็น สถิติที่เหมาะสมกับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ ในยุคสังคมความรู้ ด้วยเหตุผล ดังนี้

1) มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง เพราะมีหลักการวิเคราะห์ที่ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้เช่นเดียวกับสถิติวิเคราะห์ที่ง่ายที่สุดเช่น t-test ไปจนถึงสถิติขั้นสูงที่ ซับซ้อนได้

2) สามารถใช้สถิติวิเคราะห์เป็นภาพรวมได้ตามโมเดลวิจัย และมีสถิติทดสอบความตรง ของโมเดลการวิจัย

3) สามารถผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ โดยปกติแล้วสถิติวิเคราะห์ที่เป็นขั้นสูง จะ มีข้อตกลงเบื้อต้นทางสถิติค่อนข้างมาก แต่สถิติวิเคราะห์ SEM กลับมีข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ น้อยลง

4) ในการวิจัยเชิงทดลองเมื่อตัวแปรตามถูกสร้างขึ้นตามโมเดลการวัด และตัวแปรตามอยู่ ในรูปของตัวแปรแฝง การวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ SEM จะให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องมากกว่า การวิเคราะห์ด้วย ANOVA, MANOVA

2.4.3 องค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้าง

โมเดลสมการโครงสร้างประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วนคือ โมเดลการวัด (Measurement Model) และโมเดลโครงสร้าง (Structural Model) (สุภมาส อังศุโชติและคณะ, 2551; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2551; Bollen and Long, 1993)

1) โมเดลการวัด (Measurement Model) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variable) และ ตัว แปรสังเกตได้ (Observed Variable) โดยการวัดค่านั้นจะทำการ

วัดค่าจากตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นองค์ประกอบอยู่ในตัวแปรแฝงแต่ละตัว ซึ่งวิธีการที่นิยมใช้คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

2) โมเดลโครงสร้าง (Structural Model) ในการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง ผู้สร้างโมเดลจะต้องคำนึงถึงตัวแปรที่ แตกต่างกัน 2 ประเภท คือ ตัวแปรภายนอก (Exogenous Variables) และ ตัวแปรภายใน (Endogenous) ตัวแปรภายนอกจะพิจารณาให้เป็นจุดเริ่มต้นของโมเดลเป็นจุดเริ่มต้นของหัวลูกศร ตัวแปรภายนอกจึงเป็นได้เฉพาะตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรภายในเป็นได้ทั้งตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ถูกทำนายด้วยตัว แปรภายนอก และ ตัวแปรภายในอื่น ๆ ซึ่งทุกตัวแปรจะต้องอยู่ภายใต้ทฤษฎีในการเชื่อมโยงกัน ซึ่งแตกต่างจากตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมการถดถอย (Regression) ซึ่งจะแสดง ให้เห็นเฉพาะตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้ (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554 อ้างถึงใน สรัญณี อุเส็นยาง, 2559)

ขั้นที่ 1 การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความสำคัญของการศึกษาทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา จะทำให้สามารถพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัยได้อย่างเหมาะสม และทำให้ทราบว่าควรเลือกตัวแปรใดบ้างเข้ามาอยู่ในโมเดล และยังทำให้ทราบอีกว่าตัวแปรที่เลือกมานั้นควรสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรเหล่านั้นอย่างไร

ขั้นที่ 2 การพัฒนาโมเดลการวิจัย หลังจากที่ศึกษาทฤษฎีอย่างดีแล้ว จะสามารถนำตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย และกำหนดให้เป็นโมเดลการวิจัย

ขั้นที่ 3 การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Model Identification) เป็นการศึกษาลักษณะการกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่ยังไม่ทราบค่าในโมเดลการวิจัย ว่าเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์หรือไม่ โดยการเปรียบเทียบค่า n(n+1)/2 กับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า โดยที่ n แทนจำนวนตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล ทั้งตัวแปรสังเกตได้ X และ Y โดยมีเงื่อนไขการพิจารณาดังนี้

ถ้า n(n+1)/2 น้อยกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า จัดว่าเป็นภาวะ Under identification โปรแกรมจะรายงานว่า df เป็นลบ ไม่มีการประมาณค่าพารามิเตอร์

ถ้า n(n+1)/2 เท่ากับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า จัดว่าเป็นภาวะ Just Identification โปรแกรมจะรายงานว่ามีความเคลื่อนโดยสัมบูรณ์

ถ้า n(n+1)/2 มากกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า จัดว่าเป็นภาวะ Over Identification โปรแกรมจะรายงานว่า df เป็นบวก โปรแกรมจะทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ในโมเดล และรายงานค่า SE และ t-value

ขั้นที่ 4 การประมาณค่าพารามิเตอร์ เมื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ค่าเดียวแล้วปรากฏว่าอยู่ในภาวะ Over Identification โปรแกรมจะทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่าในโมเดล แล้วนำค่าพารามิเตอร์เหล่านั้นมาคำนวณกลับเป็นค่าความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล แล้วแสดงในรูปของเมทริกซ์ เรียกเมทริกซ์นี้ว่า เมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามโมเดล (Computed Covariance matrix: Σ ซึ่งในผลการวิเคราะห์จะแสดงเป็น Fitted Covariance Matrix)

ขั้นที่ 5 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยโปรแกรมจะนำเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามโมเดล (Computed Covariance Matrix: Σ) ลบจากเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลดิบ (Sample Covariance Matrix : S) เรียกเมทริกซ์ผลต่างนี้ว่า เมทริกซ์ส่วนเหลือ (Residual Covariance Matrix) โปรแกรมจะใช้สถิติทดสอบ χ^2- test ตรวจสอบค่า Computed Covariance Matrix (Σ) ต่างจาก Sample Covariance Matrix (S) หรือไม่ โดยตั้งสมมติฐานว่า H0 : S = Σ และสมมติฐานทางเลือก H1: S $\neq$ Σ ค่า χ^2 ที่ไม่มีนัยสำคัญจะแสดงว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องกลมกลืนกัน

ขั้นที่ 6 การปรับโมเดล ถ้าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน (χ^2 มีนัยสำคัญ) จะต้องมีการปรับโมเดล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ใหม่จนกว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกลมกลืนกัน จากนั้นจึงนำค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ของโมเดลไปเขียนรายงาน ได้ประเภทของพารามิเตอร์ในโมเดลสมการโครงสร้าง จำแนกได้ 3 ประเภท คือ พารามิเตอร์อิสระ (Free parameter) พารามิเตอร์คงที่ (Fixed Parameter) และพารามิเตอร์บังคับ (Constrained Parameter) (Joreskong & Sorbom, 1996)

1) พารามิเตอร์อิสระ (Free Parameter) คือ พารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า และต้องการให้มีการประมาณค่า (Estimation) พารามิเตอร์เหล่านี้ ได้แก่ สัมประสิทธิ์ถดถอยในโมเดลโครงสร้างหรือน้ำหนักองค์ประกอบในโมเดลการวัด

2) พารามิเตอร์คงที่ (Fixed Parameter) มีได้ 2 แบบ แบบแรกคือพารามิเตอร์ที่ไม่ต้องการให้มีการประมาณค่าหรือมีค่าเป็นศูนย์นั่นเอง เพราะเป็นค่าพารามิเตอร์ที่กรอบทฤษฎีหรือเอกสารงานวิจัยไม่ได้ระบุว่ามีค่าพารามิเตอร์นี้ หรือบอกได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

มีค่าเป็นศูนย์ หรือไม่ต้องการให้โปรแกรมประมาณค่าพารามิเตอร์เหล่านี้ แบบที่สองคือ พารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าแต่ต้องการประมาณค่า แล้วให้มีค่าเท่ากับตัวเลขค่าใดค่าหนึ่งที่ไม่เท่ากับศูนย์ ซึ่งเป็นค่าใด ๆ ก็ตามที่ต้องการ

3) พารามิเตอร์บังคับ (Constrained Parameter) คือ พารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าแต่ต้องการให้โปรแกรมประมาณค่าให้เท่ากับค่าพารามิเตอร์ตัวอื่นตามที่ระบุให้มีค่าเท่ากัน ซึ่งจะใช้ในการวิเคราะห์โมเดลกลุ่มพหุ (Multiple Group) หรือการทดสอบโมเดลตั้งแต่ 2 โมเดลที่เหมือนกันตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

2.4.4 ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การพิจารณาโมเดลสมการโครงสร้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554 อ้างถึงใน สรัญณี อุเส็นยาง, 2559)

1) ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) เป็นดัชนีที่ใช้แพร่หลายในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยภาพรวมค่าไค-สแควร์คำนวณจากผลคูณระหว่าง Minimum Fit Function Value (Fmin) กับ n-1 เมื่อ n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีชั้นของความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ k(k-1)/2 เมื่อ k แทนจำนวนตัวแปรสังเกตได้ และ t แทนจำนวนพารามิเตอร์ในโมเดลที่ต้องการประมาณค่า สมมติฐานการทดสอบคือ H0: S = Σ เมื่อ S แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์ และ Σ แทนเมทริกซ์ ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ที่ประมาณมาจากโมเดล ถ้าค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญ แสดงว่าโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน

2) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ใช้ทดสอบสมมติฐาน H0: S = Σ แต่นำค่าองศาความเป็นอิสระมาปรับแก้ โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ RMSEA = (F0 /df)1/2 เมื่อ F0 คือ population discrepancy function value หรือค่าฟังก์ชันความกลมกลืน เมื่อโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้า F0 เท่ากับศูนย์ RMSEA จะเท่ากับศูนย์ แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก โดยที่ Diamantopoulos และ Siguaw (2000) เสนอว่าค่า RMSEA ที่ดีมาก ๆ ควรมีค่าน้อยกว่า .05 ค่าระหว่าง .05 - .08 หมายถึงโมเดลค่อนข้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าระหว่าง .08 - .10 แสดงว่าโมเดลสอดคล้อง

กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เล็กน้อยและค่าที่มากกว่า .10 แสดงว่าโมเดลยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) (Diamantopoulos & Siguaw, 2000) GFI (Goodness of Fit) แสดงถึงปริมาณความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล AGFI (Adjusted Goodness of Fit) แสดงถึงความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล โดยปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ โดยทั่วไปค่า GFI และ AGFI มีค่าระหว่าง 0 - 1 หรือค่า GFI และ AGFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า .90

4) ค่ารากที่สองของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ยมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual: SRMR) เป็นค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า ซึ่งเป็นค่าที่ใช้ในการเปรียบเทียบความสอดคล้องข้ามโมเดล (Comparing Fit Across Model) ค่าที่น้อยแสดงถึงความสอดคล้องที่ดี ค่าดัชนี SRMR ควรมีค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับ .05

ส่วนการพิจารณาประสิทธิภาพของโมเดลการวัด พิจารณาถึงความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554)

ความตรง คือ ความสามารถของตัวแปรสังเกตได้ หรือตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงในโมเดล โดยพิจารณาจากความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ในเมทริกซ์ LX หรือ LY ค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่าสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ (t-value มากกว่า 1.96) (Diamantopoulos & Siguaw, 2000) และสามารถเปรียบเทียบค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Loading) ตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสำคัญมากจะมีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูง

ความเที่ยง คือ ความคงเส้นคงวาของการวัด หรือระดับที่ตัวแปรปราศจากความคลาดเคลื่อน การพิจารณาความเที่ยงของตัวแปรพิจารณาที่ผลการวิเคราะห์ในส่วนของ square multiple correlation (R^2) เป็นสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรที่อธิบายได้โดยตัวแปรแฝง ซึ่งมีค่าเท่ากับค่าการร่วมกัน (Communality) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การประเมินโมเดลโครงสร้างในโมเดลสมการโครงสร้าง แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงในรูปสมการถดถอยระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม สิ่งที่ต้องประเมินประกอบด้วย

1) ทิศทางของสัมประสิทธิ์การถดถอย ควรมีทิศทางสอดคล้องกับทฤษฎี

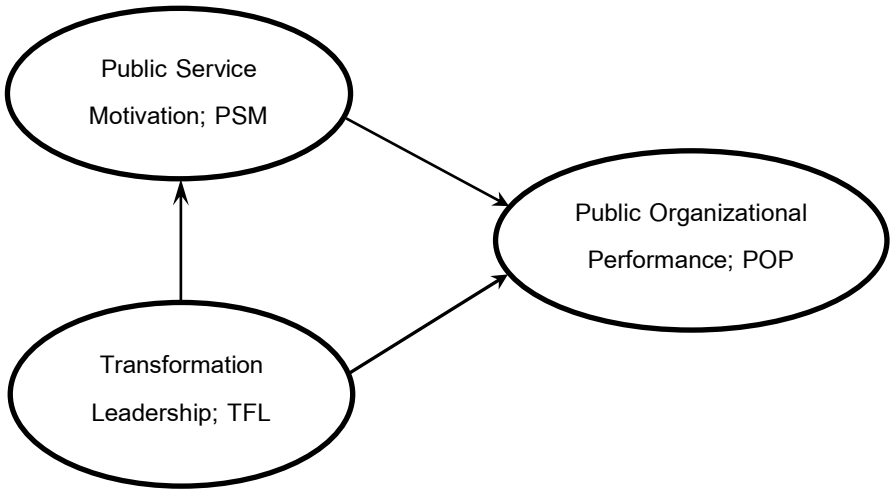
2) สัมประสิทธิ์การถดถอยควรมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ควรมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของสมการโครงสร้าง (R^2) มากกว่า .50 หากทิศทางของสัมประสิทธิ์การถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีทิศทางตรงกันข้ามกับทฤษฎีที่เป็นฐานของการพัฒนาโมเดล จะต้องมีการอธิบายหรือนำไปอภิปรายผลที่เกิดขึ้นว่าเหตุใดผลการวิจัยจึงขัดแย้งกับทฤษฎี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผลการปฏิบัติงานขององค์การ จากการวิเคราะห์อภิมานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ (Judge & Piccolo, 2004) สอดคล้องกับการวิเคราะห์อภิมานเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์และระดับต่าง ๆ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ (Wang, Oh, Courtright, & Colbert, 2011) อีกทั้งผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะ (Moynihan, Pandey & Wright, 2009) และพบว่าภาวะผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกกับแรงจูงใจที่มุ่งเน้นให้บริการสาธารณะ (Park & Rainey, 2008)

2.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์ศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นเชิงผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีหัวข้อในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้คือ

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 1,677 คน ดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ

จังหวัด	จำนวน (คน)
นครศรีธรรมราช	711
สุราษฎร์ธานี	368
ภูเก็ต	185
ตรัง	159
กระบี่	140
พังงา	114
รวม	**1,677**

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ 300 คน โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดโดยใช้เกณฑ์ขั้นต่ำ โดยทั่วไปขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างอยู่ในช่วง 200 – 400 ตัวอย่าง (Loehlin, 2004; Kelloway, 2014) ถ้าขนาดตัวอย่างน้อยกว่า 200 ตัวอย่าง จะทำให้ค่าที่ได้จากการประมาณพารามิเตอร์ขาดความแม่นยำ (Siddiqui, 2013 : 286) และไม่มีอำนาจในการทดสอบ (Marsh, Balla, & MacDonald, 1988 : 245-258) ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ 300 คน ซึ่งเพียงพอต่อความแม่นยำในการประมาณพารามิเตอร์ (Hair et al., 2010)

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยมีจำนวนตัวอย่าง แยกตามจังหวัดดังตาราง 3.2

ตาราง 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ

จังหวัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
นครศรีธรรมราช	711	127
สุราษฎร์ธานี	368	66
ภูเก็ต	185	33
ตรัง	159	28
กระบี่	140	25
พังงา	114	21
รวม	**1,677**	**300**

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจบริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การ

ภาครัฐ องค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของ Lusthaus et al. (2002) รวมทั้งสิ้น 6 ข้อ ใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ คือ “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ดังนี้

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

3 หมายถึง เฉย ๆ

4 หมายถึง เห็นด้วย

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจบริการสาธารณะ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดแรงจูงใจบริการสาธารณะของ Perry (1996) ฉบับสั้น 5 ข้อคำถาม ใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ คือ “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”ดังนี้

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

3 หมายถึง เฉย ๆ

4 หมายถึง เห็นด้วย

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ใช้แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ Bass & Avolio (1993) โดยแบบวัด Multifactor Leadership Questionnaire หรือเรียกสั้น ๆ ว่า MLQ มีองค์ประกอบ 4 มิติ 20 ข้อคำถาม (แบบสอบถามส่วนที่ 3 ในภาคผนวก คือ

1) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) มีจำนวน 7 ข้อคำถาม ได้แก่ข้อที่ 1-7

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ข้อที่ 8-12

3) การกระตุ้นใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อที่ 13-16 และ

4) การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (Individualized Consideration) มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ข้อที่ 17-20 ใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ คือ “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ดังนี้

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

3 หมายถึง เฉย ๆ

4 หมายถึง เห็นด้วย

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ตัวแปรงานที่ปฏิบัติ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและ ระดับตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้วิจัยได้ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ดังนี้

1. ตรวจสอบ แก้ไข รวมถึงปรับปรุงแบบสอบถามตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. การตรวจสอบ แก้ไข รวมถึงการปรับปรุงแบบสอบถามตามความเห็นชอบของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบวัดโดยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบวัดที่พัฒนาขึ้นพร้อมกับรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย นิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรในการวิจัย ให้ผู้เชี่ยวชาญเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความครอบคลุม ความชัดเจนของข้อคำถามและความถูกต้องทางภาษา รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ข้อคำถามที่นำไปใช้ได้จะต้องมีการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ และแนวคิดทฤษฎีของตัวแปรในการวิจัย (Item-objective congruence index: IOC) โดยได้กำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินว่าคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อ

มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่มุ่งวัดหรือไม่ มีเกณฑ์ดังนี้ 1 = คำถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัด 0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัด และ -1 = คำถามไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัด ให้พิจารณาใช้ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร, 2555: 122-123) ผลการวิเคราะห์พบว่าค่า IOC ทุกข้อ มีค่าเท่ากับ 1

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง แก้ไข ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มาจากประชากร 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) (Cronbach, 1957) ซึ่งจะต้องมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป (George & Mallery, 2003) ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงพบว่า ความเที่ยงของแบบวัดผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจการบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าเท่ากับ 0.840, 0.822 และ 0.966 ตามลำดับ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไข ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทางหลักสูตรถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้ง 6 จังหวัด เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวให้กรอกข้อมูล เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้วผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ส่งคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้วิจัยได้แนบซองเปล่าติดแสตมป์ที่จ่าหน้าซองถึงผู้วิจัยเพื่อส่งกลับ กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนผู้วิจัยประมาณ 1 สัปดาห์

3.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ก็ทำการนับจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา และที่ยังไม่ได้รับกลับคืน จะมีการประสานไปยังหน่วยงานเพื่อขอความอนุเคราะห์อีกครั้งหรือมีการเก็บเพิ่มเติมโดยการสุ่มใหม่เท่ากับจำนวนที่เหลืออยู่ เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อบรรยายลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจการบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาตัวแปรดังกล่าวใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) โดยการแปลผลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best.1977) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4.1.2 เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานข้างต้น จากนั้นวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์และได้เมทริกสหสัมพันธ์ และนำข้อมูลไปตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล

สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์การ พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ดังต่อไปนี้

ตาราง 3.3 เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	**ระดับของความสัมพันธ์**
$r > 0.8$	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
$0.6 < r < 0.8$	ความสัมพันธ์กันในระดับสูง
$0.4 < r < 0.6$	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
$0.2 < r < 0.4$	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
$R < 0.2$	ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

3.4.1.3 วิเคราะห์ และตรวจสอบหาความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.4.2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (Correlation Coefficient)

3.4.2.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ซึ่งทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล เพื่อหาความกลมกลืนระหว่างโมเดลระหว่างสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีไลค์ลิฮู้ดสูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่แพร่หลายมากที่สุด ใช้สถิติในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วยค่าสถิติ ดังนี้

1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic ; χ^2) เป็นค่าสถิติใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชั่นความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งการคำนวณค่าสถิติไค-สแควร์ จะคำนวณจากผลคูณขององศาอิสระกับค่าฟังก์ชั่นความกลมกลืน หากค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าสูงมาก แสดงว่าฟังก์ชั่นความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าโมเดลสมการโครงสร้างไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ในตรงกันข้าม หากค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าต่ำมาก มีค่าใกล้ศูนย์มากเท่าไหร่แสดงว่าโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาความกลมกลืนค่าไค-สแควร์ ไม่ควรมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-Square Ratio) โดยเป็นอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์ ค่าองศาอิสระจะต้องมีค่าไม่เกิน 3 (χ^2/df <3) (Carmines & McIver, 1983 : 51-102)

2) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) (Diamantopoulos & Siguaw, 2000) GFI (Goodness of Fit) แสดงถึงปริมาณความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล AGFI (Adjusted Goodness of Fit) แสดงถึงความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล โดยปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระโดยทั่วไปค่า GFI และ AGFI มีค่าระหว่าง 0 -1 หรือค่า GFI และ AGFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90

3) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square of Error Approximation : RMSEA) หากมีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี หากมีค่าอยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมเหตุสมผล หากมีค่าอยู่ระหว่าง 0.08 ถึง 0.10 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ยอมรับได้ ถ้ามีค่ามากกว่า 0.10 ขึ้นไป โมเดลไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000: 85; MacCallum, Browne & Sugawara, 1996: 130-149)

จากค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถสรุปได้ดังตาราง 3.3

ตาราง 3.4 สถิติตรวจสอบความกลมกลืนโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สถิติที่ใช้วัดระดับความกลมกลืน	เกณฑ์
ไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic : χ^2)	p > .05
อัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-Square Statistic : χ^2/df)	<3
ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit: GFI)	>.09
ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนปรับ (Adjusted Goodness of Fit: AGFI)	>.09
ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMSEA)	.05 - .08

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นเชิงผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นเชิงผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ องค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เพื่อให้การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกมากขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่าง ๆ ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ ได้แก่

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Max	แทน	ค่าสูงสุด
Min	แทน	ค่าต่ำสุด

SK	แทน	ค่าความเบ้
KU	แทน	ค่าความโด่ง
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์
df	แทน	ค่าองศาอิสระ
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์
S.E.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานโดยประมาณ
C.R.	แทน	ค่าอัตราส่วนวิกฤติ
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์การทำนาย
TE	แทน	ขนาดอิทธิพลรวม
IE	แทน	ขนาดอิทธิพลทางอ้อม
DE	แทน	ขนาดอิทธิพลทางตรง
RMSEA	แทน	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของความความเคลื่อนในการประมาณค่ายกกำลังสอง

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร ได้แก่

POP	แทน	ผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ
PSM	แทน	แรงจูงใจบริการสาธารณะ
TFL	แทน	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
pop1- 6	แทน	ตัวแปรสังเกตได้ของผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ
psm1- 5	แทน	ตัวแปรสังเกตได้ของแรงจูงใจบริการสาธารณะ
idealized (id)	แทน	การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์
inspiration (ins)	แทน	การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์
stimulus (sti)	แทน	การกระตุ้นใช้ปัญญา
individual (ind)	แทน	การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ตามผลการวิเคราะห์ที่แสดงในตารางที่ 4.1

ตาราง 4.1 แสดงค่าจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=300)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	197	65.7
หญิง	103	34.3
สถานภาพ		
สมรส	167	55.7
โสด	116	38.7
หม้าย/หย่าร้าง	17	5.6
มีบุตรหรือไม่		
ไม่มี	115	38.3
มี	185	61.7
จำนวนบุตร (คน)		
0	120	40.0
1	61	20.3
2	91	30.3
3	23	7.7
4	3	1.0
5	2	.7
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา	118	39.3
ปริญญาตรี	167	55.7
ปริญญาโท	8	2.7
อื่น ๆ	7	2.3

ตาราง 4.1(ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
นักวิชาการ	41	13.7
พนักงานวิชาชีพ	259	86.3
ตัวแปร	$\overline{X}$	SD
อายุ	41.08	11.079
ประสบการณ์ทำงาน	15.97	11.093

จากตาราง 4.1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 65.7 หรือ มีสัดส่วนประมาณเป็น 2 เท่าของเพศหญิง สถานภาพสมรสแล้วเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.7 มีบุตรแล้วร้อยละ 61.7 มีบุตรจำนวน 2 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3 มากกว่าครึ่งจบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 55.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานวิชาชีพ ร้อยละ 86.3 อายุ และประสบการณ์ทำงาน เฉลี่ย 41.08, 15.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตาราง 4.2 การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานองค์การขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. องค์การน้อมรับการวิจารณ์ของประชาชน และได้มีการปรับปรุงข้อเสนอแนะอย่างจริงจัง	4.26	.726	มากที่สุด
2.องค์การตอบสนองการร้องขอของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.22	.724	มากที่สุด
3. องค์การมีความพยายามอย่างจริงใจในการช่วยเหลือสนับสนุนลูกค้าผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ	4.27	.712	มากที่สุด
4. องค์การปฏิบัติตามภารกิจที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	.659	มากที่สุด
5. องค์การบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	.704	มาก

ตาราง 4.2 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
6. องค์การมีตัวชี้วัดทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อไว้ตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจหรือไม่	4.28	.719	มากที่สุด
รวม	**4.2450**	**.57159**	**มากที่สุด**

จากตาราง 4.2 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเด็น องค์การน้อมรับการวิจารณ์ของประชาชน ได้มีการปรับปรุงข้อเสนอแนะอย่างจริงจัง องค์การตอบสนองการร้องขอของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ องค์การมีความพยายามอย่างจริงใจในการช่วยเหลือสนับสนุนลูกค้าผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ องค์การปฏิบัติตามภารกิจที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และองค์การตัวมีชี้วัดทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อไว้ตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจหรือไม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นองค์การบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ องค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 4.3 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะของพนักงานขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คุณลักษณะส่วนตัวของพนักงาน	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. การทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับพนักงานมาก	4.36	.632	มากที่สุด
2. พนักงานเข้าใจดีว่าเพื่อนมนุษย์มีความจำเป็นต้องพึ่งพากันและกัน	4.55	.544	มากที่สุด
3. การสร้างความเปลี่ยนแปลงสังคมไปในทางที่ดีขึ้น มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จส่วนตน	4.32	.664	มากที่สุด
4. พนักงานพร้อมอุทิศตัวเองเพื่อสังคมและส่วนรวม	4.27	.638	มากที่สุด
5. พนักงานไม่กลัวที่จะต่อสู้เพื่อผู้อื่น แม้อาจจะโดนเยาะเย้ยว่าจะทำไปเพื่ออะไร	4.13	.736	มาก
รวม	**4.3273**	**.49227**	**มากที่สุด**

ตาราง 4.3 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับพนักงานมาก พนักงานเข้าใจดีว่าเพื่อนมนุษย์มีความจำเป็นต้องพึ่งพากันและกัน การสร้างความเปลี่ยนแปลงสังคมไปในทางที่ดีขึ้น มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จส่วนตน พนักงานพร้อมอุทิศตัวเองเพื่อสังคมและส่วนรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นพนักงานไม่กลัวที่จะต่อสู้เพื่อผู้อื่น แม้อาจจะโดนเยาะเย้ยว่าจะทำไปเพื่ออะไร อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4.4 การวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คุณลักษณะหรือพฤติกรรมของหัวหน้างาน	$\overline{X}$	SD	**ระดับ**
1. หัวหน้างานพูดคุยเกี่ยวกับค่านิยมและความเชื่อที่สำคัญกับพนักงาน	3.89	.808	มาก
2. หัวหน้างานระบุความสำคัญของการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	3.97	.775	มาก
3. หัวหน้างานตระหนักถึงศีลธรรมและจริยธรรมในการตัดสินใจ	3.98	.886	มาก
4. หัวหน้างานให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในพันธกิจขององค์การ	4.09	.775	มาก
5. หัวหน้างานมีการสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานในการมีส่วนร่วม	3.93	.939	มาก
6. หัวหน้างานมองข้ามผลประโยชน์ของตนเองเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม	3.91	.924	มาก
7. หัวหน้างานสามารถทำให้พนักงานเคารพ	4.00	.867	มาก
8. หัวหน้างานแสดงให้เห็นถึงการมีพลังและความเชื่อมั่น	3.98	.860	มาก
9. หัวหน้างานมีการพูดคุยเกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี	4.00	.842	มาก
10. หัวหน้างานพูดคุยอย่างกระตือรือร้นเกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องประสบความสำเร็จ	3.97	.897	มาก
11.หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ในการมองอนาคต	4.02	.860	มาก
12. หัวหน้างานแสดงความมั่นใจว่าเป้าหมายขององค์การจะประสบความสำเร็จ	4.05	.822	มาก
13. หัวหน้างานพยายามหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้อย่างเหมาะสม	4.02	.836	มาก

ตาราง 4.4 (ต่อ)

คุณลักษณะหรือพฤติกรรมของหัวหน้างาน	$\overline{X}$	SD	ระดับ
14. หัวหน้างานแสวงหามุมมองใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา	3.97	.878	มาก
15. หัวหน้างานเข้าใจผู้อื่นที่มองปัญหาในมุมที่แตกต่างออกไป	3.86	.962	มาก
18. หัวหน้างานปฏิบัติต่อผู้อื่นมากกว่าแค่การเป็นสมาชิกของกลุ่ม	3.85	.874	มาก
19. หัวหน้างานเข้าใจในความต้องการ ความสามารถและแรงบันดาลใจที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน	3.90	.975	มาก
20. หัวหน้างานช่วยในการพัฒนาจุดแข็งของพนักงานแต่ละคน	3.84	1.037	มาก
รวม	3.9483	.72610	**มาก**

จากตาราง 4.4 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และทุกประเด็นของภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นที่สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หัวหน้างานแสดงความมั่นใจว่าเป้าหมายขององค์การจะประสบความสำเร็จ หัวหน้างานพยายามหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้อย่างเหมาะสม และหัวหน้างานมีการพูดคุยเกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี ตามลำดับ และมีประเด็นที่ต่ำสุด 3 ลำดับคือ หัวหน้างานใช้เวลาในการสอนงานและการฝึกผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างานช่วยในการพัฒนาจุดแข็งของพนักงานแต่ละคน และหัวหน้างานปฏิบัติต่อผู้อื่นมากกว่าแค่การเป็นสมาชิกของกลุ่มตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ การมีบุตร และ ตำแหน่งงาน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
เพศ					
ชาย	197	4.2200	.60244	-1.049	.295
หญิง	103	4.2929	.50674		
การมีบุตร					
ไม่มี	115	4.3406	.51127	2.300*	.022
มี	185	4.1856	.59975		
ตำแหน่งงาน					
นักวิชาการ	41	4.1220	.74258	-1.487	.138
พนักงานวิชาชีพ	259	4.2645	.53884		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.5 พบว่า

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับเพศ พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับการมีบุตร พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีการมีบุตรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับตำแหน่งงานพบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p-value
สถานภาพ					
สมรส	167	4.2345	.59594		
โสด	116	4.2830	.54782	.924	.398
หย่าร้าง	17	4.0882	.47550		
ระดับการศึกษา					
อนุปริญญา	118	4.3404	.51722		
ปริญญาตรี	167	4.1747	.59331		
ปริญญาโท	8	4.4375	.64818	2.436	.065
อื่น ๆ	7	4.0952	.66567		
ระดับตำแหน่ง					
2	23	4.3116	.48017		
3	59	4.4124	.45418		
4	35	4.0095	.63650		
5	35	4.0714	.54576	3.052*	.011
6	75	4.2556	.46202		
7	73	4.2740	.70840		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.6 พบว่า

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับสถานภาพ พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับระดับการศึกษา พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

ขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับระดับตำแหน่ง พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อมีการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Scheffe พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน 1 คู่ คือคู่ระดับตำแหน่ง 3 กับระดับ 4

ตอนที่ 3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ การมีบุตร และ ตำแหน่งงาน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
เพศ					
ชาย	197	4.3391	.48228	.571	.568
หญิง	103	4.3049	.51247		
การมีบุตร					
ไม่มี	115	4.3913	.49089	1.781	.076
มี	185	4.2876	.49024		
ตำแหน่งงาน					
นักวิชาการ	41	4.1561	.58568	-2.416*	.016
พนักงานวิชาชีพ	259	4.3544	.47144		

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.7 พบว่า

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับเพศ พบว่าระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับการมีบุตร พบว่าระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีการมีบุตรที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับตำแหน่งงาน พบว่าระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง

ตัวแปร		**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ย** ($\overline{X}$)	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	F	p-value
สถานภาพ						
	สมรส	167	4.3222	.48736		
	โสด	116	4.3586	.49450	1.173	.311
	หย่าร้าง	17	4.1647	.52075		
ระดับการศึกษา						
	อนุปริญญา	118	4.3390	.48039		
	ปริญญาตรี	167	4.3210	.50680	.244	.866
	ปริญญาโท	8	4.4000	.44078		
	อื่น ๆ	7	4.2000	.46188		

ตาราง 4.8 (ต่อ)

ตัวแปร	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ย** ($\overline{X}$)	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	F	p-value
ระดับตำแหน่ง					
2	23	4.4435	.39523		
3	59	4.3525	.54878		
4	35	4.3086	.50723	.531	.753
5	35	4.2857	.42367		
6	75	4.2773	.45309		
7	73	4.3507	.53829		

จากตาราง 4.8 พบว่า

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับสถานภาพ พบว่าระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับระดับการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับระดับตำแหน่งพบว่าระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
เพศ					
ชาย	197	3.9609	.72407	.414	.679
หญิง	103	3.9243	.73291		
การมีบุตร					
ไม่มี	115	4.0548	.66260	2.012*	.045
มี	185	3.8822	.75713		
ตำแหน่งงาน					
นักวิชาการ	41	3.8256	.84255	-1.165	.245
พนักงานวิชาชีพ	259	3.9678	.70581		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.9 พบว่า

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับเพศ พบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการมีบุตร พบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีการมีบุตรที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับตำแหน่งงาน พบว่าระดับว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p-value
สถานภาพ					
สมรส	167	3.9249	.77070		
โสด	116	4.0353	.65541	3.088*	.047
หย่าร้าง	17	3.5853	.63388		
ระดับการศึกษา					
อนุปริญญา	4.0377	.67533	4.0377		
ปริญญาตรี	3.9177	.74922	3.9177	2.352	.072
ปริญญาโท	3.7750	.56569	3.7750		
อื่น ๆ	3.3714	.92999	3.3714		
ระดับตำแหน่ง					
2	23	3.7457	.74161		
3	59	4.2169	.60860		
4	35	3.7714	.71561	2.747*	.019
5	35	4.0371	.58916		
6	75	3.9047	.64479		
7	73	3.8822	.89008		

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.10 พบว่า

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับสถานภาพ พบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อมีการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Tukey HSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน 1 คู่ คือ คู่ที่มีสถานภาพโสดกับหย่าร้าง

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับระดับการศึกษาพบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับระดับตำแหน่งพบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อมีการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Tukey HSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน 1 คู่ คือคู่ตำแหน่งระดับ 3 กับ ระดับ 4

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐแรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ และประสบการณ์การทำงานกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

ตัวแปร	ค่าความสัมพันธ์
อายุ	-.005
ประสบการณ์การทำงาน	-.014

จากตาราง 4.11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสบการณ์การทำงานกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสบการณ์การทำงานกับแรงจูงใจบริการสาธารณะ

ตัวแปร	ค่าความสัมพันธ์
อายุ	-.078
ประสบการณ์การทำงาน	-.065

จากตาราง 4.12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสบการณ์การทำงานกับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสบการณ์การทำงานกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปร	ค่าความสัมพันธ์
อายุ	-.130*
ประสบการณ์การทำงาน	-.140*

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.13 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสบการณ์การทำงานกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การภาครัฐองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือพนักงานองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานน้อยมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานสูง

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตาราง 4.14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ	แรงจูงใจบริการสาธารณะ	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ	1		
แรงจูงใจบริการสาธารณะ	.434**	1	
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	.581**	.316**	1

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การภาครัฐองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ส่วนผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และพบว่าแรงจูงใจบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ องค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ ทั้ง 15 ตัวแปร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku)

ตาราง 4.15 แสดงค่าสถิติพื้นฐานฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ ได้แก่ องค์การน้อมรับการวิจารณ์ของประชาชนและได้มีการปรับปรุง (pop1) องค์การได้ตอบสนองการร้องขอของประชาชน (pop2) องค์การช่วยเหลือสนับสนุนลูกค้าผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ(pop3) องค์การปฏิบัติตามภารกิจที่ตั้งไว้ (pop4) องค์การบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ (pop5) องค์การมีตัวชี้วัดทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อไว้ตรวจสอบการดำเนินงาน (pop6) การทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะ (psm1) เพื่อนมนุษย์มีความจำเป็นต้องพึ่งพากันและกัน (psm2) การสร้างความเปลี่ยนแปลงสังคมไปในทางที่ดีขึ้น มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จส่วนตน (psm3) ข้าพเจ้าพร้อมอุทิศตัวเองเพื่อสังคมและส่วนรวม (psm4) การต่อสู้เพื่อผู้อื่นแม้อาจจะโดนเยาะเย้ยว่าจะทำไปเพื่ออะไร (psm5) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (id) การสร้างแรงบันดาลใจ (ins) การกระตุ้นทางปัญญา (sti) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคล (ind)

ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.94 – 4.55 มีค่าความเบ้ติดลบแสดงว่า มีลักษณะการแจกแจงของตัวแปรเป็นแบบเบ้ซ้ายเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Kurtosis) อยู่ระหว่าง -0.757 ถึง 3.231 หรือความสูงของการแจกแจง พบว่า ตัวแปรที่มีค่าความโด่งต่ำกว่าปกติ (Platykurtic) โดยมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.757 ถึง -0.658 และจำนวน 2 ตัวแปร มีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 0.085 ถึง 3.231 ซึ่งเป็นค่ามากกว่าศูนย์ หรือเรียกว่าความโด่งเป็นบวก (Positive kurtosis) มีจำนวน 13 ตัวแปร แบบที่มียอดสูง (Leptokurtic) ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Byrne (2010) และ Kline (2010) ที่กำหนดว่าความเบ้ควรน้อยกว่า 2.0 และค่าความโด่งควรน้อยกว่า 7.0 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรไม่เบี่ยงเบนมากจากการแจกแจงปกติ

ตาราง 4.15 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย

(n=300)

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	Sk	Ku
องค์การน้อมรับการวิจารณ์ของประชาชนและได้มีการปรับปรุง	4.26	.726	-1.233	3.231
องค์การได้ตอบสนองการร้องขอของประชาชน	4.22	.724	-.886	1.391
องค์การช่วยเหลือสนับสนุนลูกค้าผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ	4.27	.712	-.899	1.348
องค์การปฏิบัติตามภารกิจที่ตั้งไว้	4.33	.659	-.961	2.211
องค์การบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้	4.11	.704	-.452	.386
องค์การมีตัวชี้วัดทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อไว้ตรวจสอบการดำเนินงาน	4.28	.719	-.910	1.263
การทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะ	4.36	.632	-.474	-.658
เพื่อนมนุษย์มีความจำเป็นต้องพึ่งพากันและกัน	4.55	.544	-.627	-.757
การสร้างความเปลี่ยนแปลงสังคมไปในทางที่ดีขึ้น มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จส่วนตน	4.32	.664	-.747	.649
ข้าพเจ้าพร้อมอุทิศตัวเองเพื่อสังคมและส่วนรวม	4.27	.638	-.465	.085
การต่อสู้เพื่อผู้อื่นแม้อาจจะโดนเยาะเย้ยว่าจะทำไปเพื่ออะไร	4.13	.736	-.564	.381
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	3.9667	.70721	-.995	1.475
การสร้างแรงบันดาลใจ	4.0040	.74761	-1.112	1.909
การกระตุ้นทางปัญญา	3.9408	.81712	-.921	.851
การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคล	3.8542	.87978	-.769	.461

6.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ทำ ให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ โมเดลสมการโครงสร้าง เนื่องจากข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญของการวิเคราะห์องค์ประกอบ คือ ตัวแปร ต้องมีความสัมพันธ์กัน ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ

เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 15 ตัวแปร ดังรายละเอียดในตาราง 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 15 คู่ ซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันยกเว้นคู่ psm2 กับ sti และ ind โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวก มีขนาดของความสัมพันธ์หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.097 - 0.884

ตาราง 4.16 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

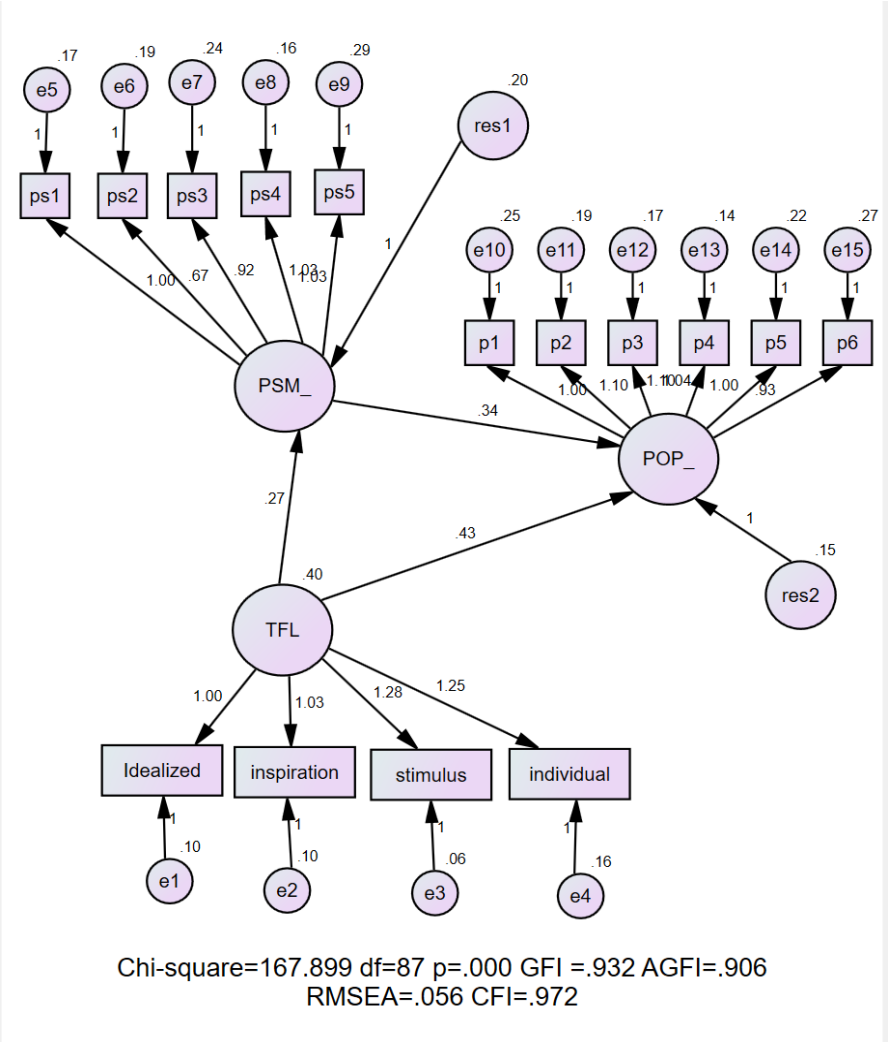
	pop1	pop2	pop3	pop4	pop5	pop6	psm1	psm2	psm3	psm4	psm5	id	ins	sti	ind
pop1	1														
pop2	.605**	1													
pop3	.593**	.669**	1												
pop4	.541**	.657**	.685**	1											
pop5	.551**	.555**	.612**	.633**	1										
pop6	.507**	.525**	.517**	.590**	.525**	1									
psm1	.282**	.317**	.336**	.340**	.223**	.320**	1								
psm2	.266**	.191**	.287**	.275**	.143*	.266**	.481**	1							
psm3	.234**	.271**	.294**	.209**	.172**	.328**	.509**	.436**	1						
psm4	.222**	.190**	.299**	.288**	.206**	.278**	.608**	.417**	.494**	1					
psm5	.312**	.279**	.309**	.340**	.301**	.234**	.452**	.382**	.462**	.565**	1				
id	.419**	.472**	.395**	.488**	.410**	.408**	.265**	.131*	.215**	.285**	.248**	1			
ins	.453**	.474**	.439**	.468**	.410**	.420**	.279**	.194**	.239**	.304**	.223**	.845**	1		
sti	.467**	.465**	.413**	.492**	.438**	.386**	.256**	.113	.173**	.307**	.246**	.829**	.857**	1	.
ind	.472**	.477**	.426**	.502**	.467**	.344**	.217**	.097	.167**	.280**	.231**	.821**	.812**	.884**	1

* p < .05 **p < .01

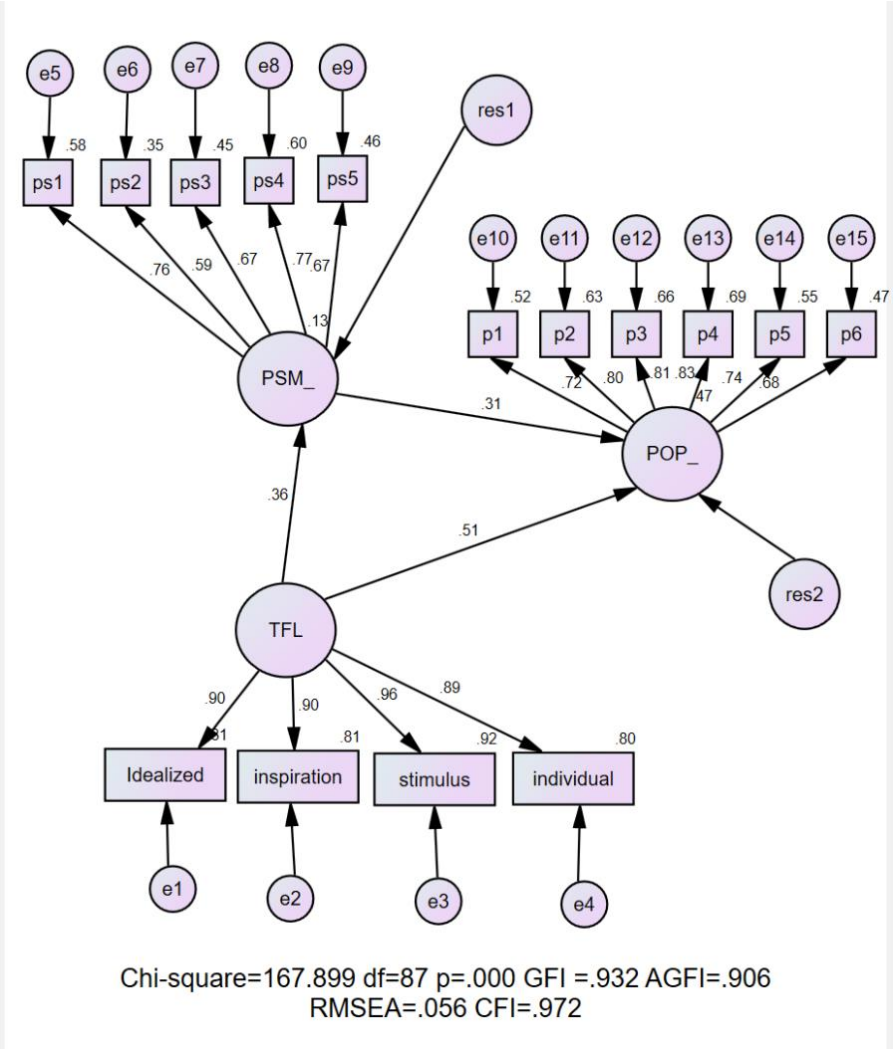
6.3 ผลการตรวจสอบความตรงโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอน 6.3 เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 167.899 องศาอิสระเท่ากับ 87 ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .05 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ .972 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .932 ค่าดัชนี วัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .906 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMSEA) เท่ากับ .056 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ ตามภาพประกอบที่ 4.1 และ 4.2



ภาพประกอบ 4.1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบ



ภาพประกอบ 4.2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน

6.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล

ตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์คะแนนดิบตัวแปรสาเหตุและผล

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล							
	PSM				POP			
	Estimate	S.E.	C.R.	P value	Estimate	S.E.	C.R.	P value
PSM	-	-	-	-	.337	.061	5.06	<.001
TFL	.271	.049	5.56	<.001	.425	.051	8.392	<.001

จากตาราง 4.17 พบว่าขนาดอิทธิพลคะแนนดิบของแรงจูงใจบริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐเท่ากับ .337 ขนาดอิทธิพลคะแนนดิบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐเท่ากับ .425 และขนาดอิทธิพลคะแนนดิบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อแรงจูงใจบริการสาธารณะเท่ากับ .271

ตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	PSM			POP		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
PSM	-	-	-	.308	-	.308
TFL	.358	-	.358	.513	.111	.624
R^2 POP = 47.3, R^2 PSM = 12.9						

สำหรับอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .51 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และแรงจูงใจบริการสาธารณะโดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .001 นอกจากนั้นยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านแรงจูงใจบริการสาธารณะโดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .11 ซึ่งเป็น ค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังแสดงในตาราง 4.18

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ R^2 ของสมการโครงสร้างตัวแปรแรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมอธิบายผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐได้ร้อยละ 47.3 ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐได้เพียงร้อยละ 12.9

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจบริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชากรในการวิจัยคือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ ระดับปฏิบัติการ 300 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างตามการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ Hair และ คณะ (2010) เสนอให้ใช้ตัวอย่าง 300 คน ใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Straitified random sampling) ของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดนครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต ตรัง กระบี่ และพังงา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของ Lusthaus et al. (2002) รวมทั้งสิ้น 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจบริการสาธารณะ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดแรงจูงใจบริการสาธารณะของ Perry (1996) ฉบับสั้น 5 ข้อคำถาม ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ใช้แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ Bass & Avolio (1993) โดยแบบวัด Multifactor Leadership Questionnaire หรือเรียกสั้นๆ ว่า MLQ มีองค์ประกอบ 4 มิติ 20 ข้อคำถาม คือ 1) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (InspirationalMotivation) 3) การกระตุ้นใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) และ 4) การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (Individualized Consideration) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยตัวแปร งานที่ปฏิบัติ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและ ระดับตำแหน่งปัจจุบัน

มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 1.00 มีค่าความเที่ยง (สัมประสิทธิ์ค่าแอลฟ่าครอนบาค) ของแบบวัดผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจการบริการสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเท่ากับ 0.840, 0.822 และ 0.966 ตามลำดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทางหลักสูตรถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้ง 6 จังหวัด ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือน

มิถุนายน 2560 โดยผู้วิจัยจะขอให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและรายละเอียด ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไป ทั้งสิ้น 330 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.90 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อบรรยายลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวดังนี้ ผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจการบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาตัวแปรดังกล่าวใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) จากนั้นวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์และได้เมทริกสหสัมพันธ์ โดยนำข้อมูลไปตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล และวิเคราะห์ตรวจสอบหาความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (Correlation Coefficient) ตลอดจนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ซึ่งทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล เพื่อหาความกลมกลืนระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีไลค์ลิฮู้ดสูงสุด (Maximum Likelihood : ML)

5.1 สรุปผล

5.1.1 ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 65.7 หรือ มีสัดส่วนประมาณเป็น 2 เท่าของเพศหญิง สถานภาพสมรสแล้วเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.7 มีบุตรแล้วร้อยละ 61.7 มีบุตรจำนวน 2 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3 มากกว่าครึ่งจบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 55.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานวิชาชีพ ร้อยละ 86.3 อายุ และประสบการณ์ทำงาน เฉลี่ย 41.08, 15.97 ตามลำดับ

5.1.2 การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1) พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2) พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3) พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับ เพศ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และระดับการศึกษา พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มี เพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐกับการมีบุตร และระดับตำแหน่ง พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มี การมีบุตร และระดับ

ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับ เพศ การมีบุตร สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง พบว่าระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มี เพศ การมีบุตร สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะกับตำแหน่งงาน พบว่าระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับ เพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา พบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มี เพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการมีบุตร สถานภาพ และระดับตำแหน่ง พบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มี การมีบุตร สถานภาพ และระดับตำแหน่งต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และประสบการณ์การทำงานกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ และแรงจูงใจบริการสาธารณะขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่การวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และประสบการณ์การทำงานกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การภาครัฐองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือพนักงานองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานน้อยมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานสูง

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การภาครัฐองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ส่วนผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และพบว่าแรงจูงใจบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สมการโครงสร้างตัวแปร แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมอธิบายผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐได้ร้อยละ 47.3 ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายแรงจูงใจบริการสาธารณะได้ร้อยละ 12.9 สำหรับอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .51 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และแรงจูงใจบริการสาธารณะโดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนั้นยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านแรงจูงใจบริการสาธารณะโดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .11 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หลัก และสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานการวิจัย แรงจูงใจบริการสาธารณะส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

จากการตรวจสอบสมมติฐาน พบว่าแรงจูงใจบริการสาธารณะส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนยัสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานได้ตระหนักหรือให้ความสำคัญกับการทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะ และยังมีความจำเป็นต้องพึ่งพากันและกันระหว่างพนักงานในองค์การกับผู้มารับบริการ โดยให้ความสำคัญต่อความสำเร็จส่วนรวมมากกว่าความสำเร็จส่วนตนจึงพร้อมที่จะอุทิศตัวเองเพื่อสังคมและส่วนรวมอย่างมุ่งมั่น จึงส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ กล่าวคือ พนักงานจะตอบสนองการร้องขอของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความพยายามอย่างจริงใจในการช่วยเหลือสนับสนุนประชาชนผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ และปฏิบัติตามภารกิจที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งตัวชี้วัดทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Perry&Wise (1990) และ Kim (2006)ที่พบว่าแรงจูงใจบริการสาธารณะส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

5.2.2 สมมติฐานการวิจัย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

จากการตรวจสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .51 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนยัสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า หัวหน้างานมีส่วนสำคัญที่จะกระตุ้น ชักนำและเสริมสร้างพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาให้พนักงานมีอุดมการณ์ สร้างแรงบันดาลในการทำงาน เป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่สูงขึ้น สามารถปฏิบัติตามภารกิจที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wimbush & Shepard (1994) และ

Wright & Pandey (2010) ที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

5.2.3 สมมติฐานการวิจัย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐผ่านแรงจูงใจบริการสาธารณะ

จากการตรวจสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐผ่านแรงจูงใจบริการสาธารณะโดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .11 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนยัสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่าหัวหน้างานมีส่วนสำคัญที่จะกระตุ้น ชักนำ และเสริมสร้างพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาให้พนักงานมีอุดมการณ์ สร้างแรงบันดาลในการทำงาน เป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้แก่พนักงานได้ตระหนักหรือให้ความสำคัญกับการทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะให้ความสำคัญความสำเร็จส่วนรวมมากกว่าความสำเร็จส่วนตนซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Simon, 2015) ที่พบว่าผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจบริการสาธารณะ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ แรงจูงใจบริการสาธารณะเป็นตัวทำนายหรือ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงควรมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้หัวหน้างานมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถในการควบคุมดูผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรพัฒนาหัวหน้างานให้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สูงขึ้น ดังนี้

1) การพัฒนาให้หัวหน้างาน ด้านการมีวิสัยทัศน์และความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์พร้อมทั้งสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์สู่พนักงานระดับปฏิบัติการ กล่าวคือการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์การที่สอดคล้องความต้องการของผู้มารับบริการให้ผู้ตามเห็นได้อย่างชัดเจนว่าจะเป็นอย่างไรในอนาคต เพื่อเป้าหมายองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2) พัฒนาหัวหน้างานด้านการติดต่อสื่อสาร ให้มีการสื่อสาร มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อถ่ายทอดความคิดและกระตุ้นโน้มน้าวความรู้สึกของพนักงานผู้ปฏิบัติ ให้กระทำในสิ่งที่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ โดยชี้ให้เห็นว่าภาพอนาคตที่ดีกว่าจะทำให้บรรลุเป้าประสงค์ได้ และยกระดับความคาดหวังและแสดงความเชื่อมั่นต่อพนักงานผู้ปฏิบัติ ในศักยภาพว่าสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ตลอดจน ถ่ายทอดแนวทางและวิธีการในการบรรลุเป้าหมาย

3) พัฒนาทักษะหัวหน้างานด้านมนุษยสัมพันธ์ โน้มน้าวจูงใจให้พนักงานให้มีการปรับปรุงวิธีการทำงานใช้ความคิดเชิงสังเคราะห์ที่สร้างสรรค์ การใช้ความสัมพันธ์อย่างเพื่อนสนับสนุนให้ผู้ตามแสวงหาข้อมูลข่าวสารอย่างรอบด้านในการวิเคราะห์ปัญหาและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

4) พัฒนาทักษะหัวหน้างานด้านการสอนงาน ให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมหรือวิธีการทำงาน สนับสนุนพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยเฉพาะการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบและการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการให้รางวัลและการประเมินความดีความชอบ

แรงจูงใจบริการสาธารณะส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แสดงให้เห็นว่าการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงควรมีการสร้างแรงจูงใจในการบริการให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ จึงเห็นควรพัฒนาพนักงานให้มีแรงจูงใจบริการสาธารณะดังนี้

1) สนับสนุนให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานเพื่อสังคมหรือจิตสาธารณะ เพื่อให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการ

2) มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3) ให้การสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง โดยการให้ทุนศึกษาต่อเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และจะได้นำความรู้ที่ได้กลับมาพัฒนาในองค์การต่อไป

5.1.2 **ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ**

1) เนื่องจากสมการโครงสร้างตัวแปรแรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมอธิบายผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐได้ร้อยละ 47.3 ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายแรงจูงใจบริการสาธารณะ ได้เพียงร้อยละ 12.9 เพราะฉะนั้นจึงควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2) ควรได้มีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุ

3) ควรมีการวิจัยต่อยอดองค์ความรู้เพื่อค้นหานวัตกรรมในการการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่เหมาะสมกับหัวหน้างานและพนักงานผู้ปฏิบัติขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อสามารถที่จะนำมาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การได้จริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยาณี พรมทอง. (2546). “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษา”, ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ขนิษฐา อุ่นวิเศษ. (2550). “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3”, ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ขวัญชัย จะเกรง. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารโรงเรียนเป็นฐานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม”, สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

คำนึง ผุดผ่อง. (2547). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

แคทลียา ศรีใส. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการสร้างทีมงานของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 3”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิรประภา อัครบวร. (2547). Performance Management กับบทบาท Strategic Partner. ในเอกสาร ประกอบการสัมมนาวิชาการ “DNA for SMART HR” Online. http://110.164.68.234/hrm/strategic-partner.pdf, 9 สิงหาคม 2555.

จุมพล หนิมพานิช. (2547).**การวิเคราะห์นโยบาย: ขอบข่ายแนวคิดทฤษฎีและกรณีตัวอย่าง**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนะ พงศ์สุวรรณ. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการกระจายอำนาจ การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอปากท่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1”, สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัยวัฒน์ ตุ่มทอง. (2548). “ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทิพากร วรรณพฤกษ์. (2554). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา ในสำนักงานเขตบางขุนเทียน สังกัดกรุงเทพมหานคร”, สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธวัชชัย หอมยามเย็น. (2548). “การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 2”, การศึกษาอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542. โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์ส าหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิติ รัตนปรีชาเวช. (2553). “ผลการปฏิบัติงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมุมมองแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้.” วารสาร มฉก. วิชาการ 14 27: 85-98.

พรศิษฎ์ คำรอด. (2549). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการบริหารงานตามบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร. (2555). **การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). “ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). **ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีการวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชระ. ม.ป.ป. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ. Online. www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=3666.5;wap2, 9 สิงหาคม 2555.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). **การวิเคราะห์พหุระดับ : Muti-level Analysis**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **ทฤษฎีองค์การฉบับมาตรฐาน**. กรุงเทพฯ: ไดมอน อินบิสสิเน็ต เวิร์ล.

ศรีสมพร ทรวงแก้ว และคณะ. (2551). “รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรแบบบูรณาการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง.” วารสารการพยาบาลและการศึกษา 1 2: 99-101.

สุภมาส อังศุโชติ และคณะ. (2551). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิค การใช้โปรแกรมLISREL. กรุงเทพฯ : มิสชั่นมีเดียจำกัด.

สุภมาส อังศุโชติ และคณะ. (2554). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

สฎา ยุธีระวณิชตระกูล.(2549).แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ.วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สรัญณี อุเส็นยาง. (2559). สุขภาพองค์การขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ประเทศไทย: การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบความ ไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลตามบริบทวัฒนธรรมและประเภทขององค์การ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์. (2555). ความสำเร็จและความล้มเหลว Online. www.ksbrhospital.com/site/Director/story17.php, 8 สิงหาคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2559). สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2560, จาก http://dataservices.mof.go.th/Dataservices/StateEnterpriseTopIncomeSubmit

อริสา สำรอง. (2553). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการ งานบุคคลแห่งประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คณะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Bagozzi, R. P. 1980. “The Nature and Causes of Self-Esteem, Performance, and Satisfaction in the Sale Force: A Structural Equation Approach.” Journal of Business Logistics 53 (3):315-331.

Bollen, K. A. and J. S. Long. 1993. Introduction. In K.A. Bollen & J.S. Long. Testing Structural Equation Model. California: SAGE Publication, Inc.

Bass, B.M. (1985). **Leadership and performance beyond expectations**. New York: The Free Press.

Bass, B.M., & Avolio, B.J. (1993). **Transformational Leadership: A response to critiques**. SanDiego, CA: Academic Press.

Bass, B.M., & Avolio, B.J. (1994). **Improving Organization Effectiveness Through Transformation Leadership**. Thousand Oaks: Sage.

Bartol, K., & Martin, D. (1998). **Management**. McGraw-Hill, Boston.

Bentler, P. M. (1990) Comparative fit indexes in structural equation models. Psychological Bulletin 107:238–246.

Best, John W. 1977. Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Burns, J.M. (1987). **Leadership**. New York: Harper & Row.

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. *Journal of public administration research and theory*, 83, 413-440.

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (2000). Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of public administration research and theory*, 104, 685-712.

Bright, L. (2008). Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? *The American Review of Public Administration,* 382, 149-166.

Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In: K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), Testing structural equation models (pp. 136-162). Beverly Hills, CA: Sage.

Camilleri, E. (2007). Antecedents affection public service motivation. *Personnel review,* 363, 356-377.

Clerkin, R. M., Paynter, S. R., & Taylor, j. K. (2009). Public service motivation in undergraduate giving and volunteering decisions. *The American Review of Public Administration*, 396, 675-698.

Cronbach, L. J.. (1957). The two disciplines of scientific psychology. American Psychologist 12:671–84.

Coursey, D. H., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement testing an abridged version of Perry's proposed scale. *Administration & Society*, 395, 547-568.

Diamantopoulos, A. & Siguaw, J.A. (2000). Introduction to LISREL: A guide for the uninitiated. London: SAGE Publications, Inc.

Dubnick, M. (2005). Accountability and the promise of performance: In search of mechanisms. Public Performance & Management Review, vol 28, pp. 376-417

Evan, W. M. (1976). Organization theory and organizational effectiveness: An exploratory analysis. *Organization and Administrative Sciences*,7, 15-28.

Fan, X., Thompson, B., and Wang, L. (1999), "Effects of Sample Size, Estimation Methods, and Model Specification on Structural Equation Modeling Fit Indexes," Structural Equation Modeling, 6 (1), 56-83.

Garson, D. 2007. Structural Equation Modeling. Carolina: North-Carolina State University.

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). Multivariate Data Analysis. Seventh Edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

Hayner, Priscilla B. (1994). "Fifteen Truth Commissions – 1974 to 1994: A Comparative Study." Human Rights Quarterly, November

Heller, R. (2006). Performance Management Online. www.thinkingmanagers.com/business-management/performance-management.php, August 9, 2012.

Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. Structural Equation Modeling, 6, 1-55.

Jahan, R. (2007). **Transformative Leadership. in the 21st Century**. Columbia University.

Joreskog, K. G., and Sorbom, D. (1996). LISREL 8: User's reference guide. Chicago: Scientific Software.

Judge, T., & Piccolo, R. (2004). Transformational and transactional leadership: A meta-analytic test of their relative validity. Journal of Applied Psychology, 89, 755-768.

Jung, C. S., & Rainey, H. G. (2010). Organizational goal characteristics and public duty motivation in US federal agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 0734371X10394404.

Kelloway, Bruce (2014), assistant executive director, NSTU, personal interview, January 15, 2014.

Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 278, 722 - 740.

Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. *Public administration review*, 705, 701-709.

Kim, S., & Vandenabeele, W., Wright, B. E. Andersen, L. B., Cerase, R. K., Liu, B. (2013). Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations: Developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance. *Journal of Public administration research and theory,* 231, 79-102.

Loehlin, J. C. (2004). Latent variable models: An introduction to factor, path, and structural analysis (4th ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Lusthaus, C., Adrien, M. H., Anderson, GMo., Carden, F., & ntalvan, G. P. (2002). Organization asessment: A framework for improving performance. Retrieved April 30, 2010, from Canada. International Development Research Centre IDRC: http://www.idrc.ca/en/ev23987-201-1-DO TOPIC.html

Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. (1988). Goodness of fit indexes in confirmatory factor analysis: The effect of sample size. *Psychological Bulletin, 103*, 391-410.

Moynihan, D. P., & Pander, S. K. (2007). The role of organizations in fostering public service motivation. *Public administration review*, 671, 40-53.

Park, Sung M., and Hal G. Rainey. (2008). Leadership and public service motivation in U.S. federal agencies. International Public Management Journal 11:109–42

Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of public administration research and theory*, 61, 5-22.

Perry, J. L. (1997). Antecedents of public service motivation. *Journal of public administration research and theory*, 72, 181-197.

Perry, J. L. and A. Hondeghem. (2008). "Directions for Future Theory and Research." Pp. 294–313 in J. L. Perry and A. Hondeghem, eds., Motivation in Public Management: The Call of Public Service. Oxford: Oxford University Press

Perry, J. L. & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public administration review,* 367-373.

Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of public administration research and theory*, 91, 1-32.

Ramsey, P. (2008). **Learning and performance: Rethinking the dance**. In P. Kumar & P. Ramsey Eds., Learning and performance matter pp. 3-16. Singapore: World Scientific.

Raykov, T. (2000). On the large-sample bias, variance, and mean squared error of the conventional noncentrality parameter estimator of covariance structure models. Structural Equation Modeling, 7, 431-441.

Raykov, T. (2005). Bias-corrected estimation of noncentrality parameters of covariance structure models. Structural Equation Modeling, 12, 120-129

Robbins, S. P., and T. A. Judge. (2010). *Organizational Behavior*. 14th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Simon, A. A. (2015) Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: Empirical Analysis of Public Employees in Guadalajara, Mexico. *EconoQuantum, 12, 71-92.*

Vandenabeele, w. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public management review*, 94, 545-556.

Vigoda, E. (2000). Are you being served? The responsiveness of public administration to citizens' demands: An empirical examination in Israel. *Public Administration*, 781, 165191.

Walumbwa, Fred O.; Avolio, Bruce J.; & Zhu, Weichun. (2008). How Transformational Leadership Weaves Its Influence on Individual Job Performance: The Role of Identification and Efficacy Beliefs. *Personnel Psychology*. 61: 793-825.

Wang, G., Oh, S., Courtright, S. H., & Colbert A. E. (2011). Transformational leadership and performance across criteria and levels: A meta-analytic review of 25 years of research. Group & Organization Management, 36(2), 223–270.

Wimbush , J. C., & Shepard, J. M. (1994). Toward an understanding of ethical climate: Its relationship to ethical behavior and supervisory influence. *Journal of Business Ethics,* 138, 637-647.

Wright, B. E., & Pandey, S. K. (2010). Transformational leadership in the public sector: Does structure matter? *Journal of Public Administration Review and Theory*, 201, 75-89.

Yukl, G. A. (1994). **Leadership in Organizations**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

1. **ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์**

   คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

   มหาวิทยาลัยทักษิณ

2. **ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณน ไตรจันทร์**

   คณะวิทยาการจัดการ

   มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. **อาจารย์ ดร.อิศรัฏฐ์ รินไธสง**

   คณะวิทยาการจัดการ

   มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ภาคผนวก ข
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC)

การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ(Item-objective congruence index: IOC) **ของแบบสอบถาม**

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	1	.ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	1	.ใช้ได้
12	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค
การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	20.50	5.707	.679	.801
p2	20.60	4.800	.777	.781
p3	20.53	6.120	.630	.811
p4	20.33	6.575	.757	.802
p5	20.63	6.999	.413	.848
p6	20.40	6.455	.547	.827

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจบริการสาธารณะ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ps1	16.77	3.702	.808	.731
ps2	16.73	3.995	.643	.779
ps3	16.83	3.730	.654	.775
ps4	17.00	4.345	.574	.799
ps5	17.07	4.133	.447	.842

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

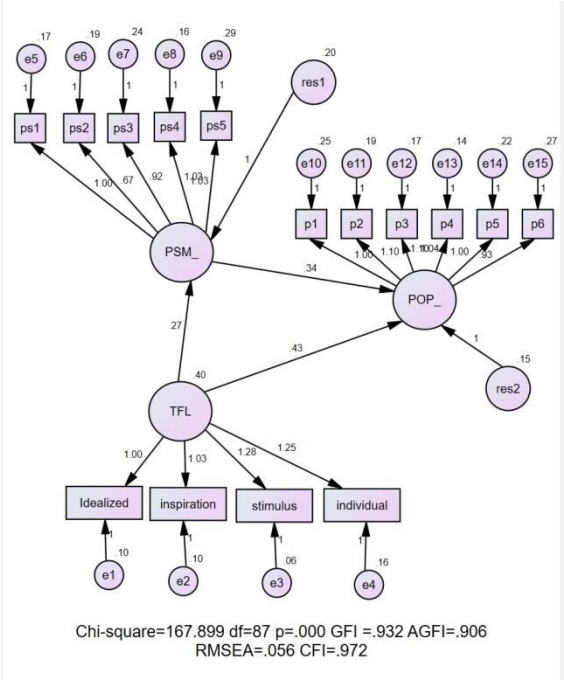
Cronbach's Alpha	N of Items
.966	20

Item-Total Statistics

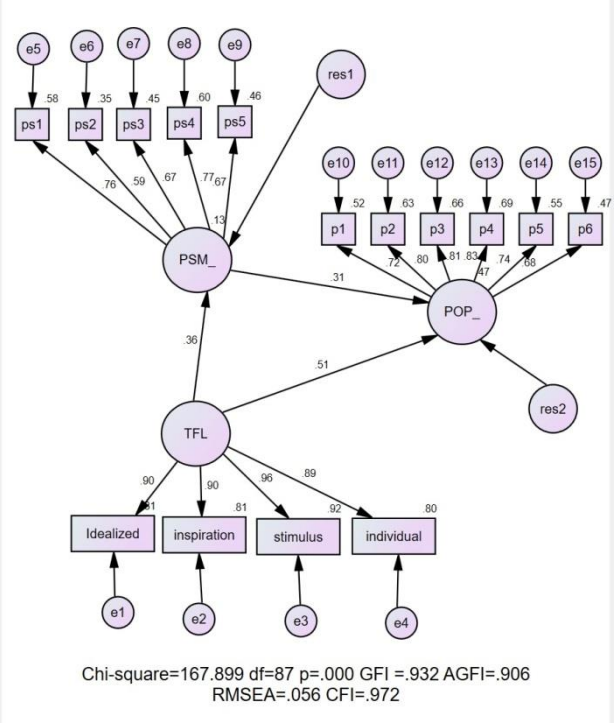
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
id1	77.07	135.926	.759	.965
id2	76.93	135.582	.817	.964
id3	76.90	139.955	.683	.966
id4	76.97	137.206	.806	.964
id5	76.87	137.568	.656	.966
id6	76.87	133.844	.780	.964
id7	76.83	139.109	.634	.966
ins1	76.70	136.217	.796	.964
ins2	76.87	135.982	.747	.965
ins3	76.90	134.783	.839	.964
ins4	77.00	136.552	.674	.966
ins5	76.80	137.545	.836	.964
sti1	76.93	136.547	.712	.965
sti2	76.87	137.016	.688	.965
sti3	76.90	135.334	.718	.965
sti4	76.83	133.178	.840	.964
ind1	76.97	133.275	.829	.964
ind2	76.87	132.878	.876	.963
ind3	76.83	134.764	.717	.965
ind4	76.83	133.937	.759	.965

ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างจากโปรแกรม AMOS

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง



ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบ



ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	120
Number of distinct parameters to be estimated:	33
Degrees of freedom (120 - 33):	87

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 167.899

Degrees of freedom = 87

Probability level = .000

Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.

Sample size = 300

Variable Summary (Group number 1)

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

ps1

ps2

ps3

ps4

ps5

p1

p2

p3

p4

p5

p6

Idealized

inspiration

stimulus

individual

Unobserved, endogenous variables

PSM_

POP_

Unobserved, exogenous variables

e5

e6

e7

e8

e9

e10

e11

e12

e13

e14

e15

res2

TFL

e1

e2

e3

e4

res1

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model:	35
Number of observed variables:	15
Number of unobserved variables:	20
Number of exogenous variables:	18
Number of endogenous variables:	17

Parameter Summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	20	0	0	0	0	20
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	15	0	18	0	0	33
Total	35	0	18	0	0	53

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	120
Number of distinct parameters to be estimated:	33
Degrees of freedom (120 - 33):	87

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 167.899

Degrees of freedom = 87

Probability level = .000

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PSM_	<---	TFL	.271	.049	5.563	***	
POP_	<---	TFL	.425	.051	8.392	***	
POP_	<---	PSM_	.337	.067	5.066	***	
ps2	<---	PSM_	.670	.070	9.536	***	
ps3	<---	PSM_	.921	.086	10.762	***	
ps4	<---	PSM_	1.027	.083	12.343	***	
ps5	<---	PSM_	1.033	.095	10.877	***	
p2	<---	POP_	1.097	.083	13.263	***	
p3	<---	POP_	1.104	.081	13.587	***	
p4	<---	POP_	1.040	.075	13.821	***	
p5	<---	POP_	.996	.080	12.396	***	
Idealized	<---	TFL	1.000				
inspiration	<---	TFL	1.034	.043	24.317	***	
stimulus	<---	TFL	1.276	.045	28.564	***	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
individual	<---	TFL	1.253	.052	23.961	***	
ps1	<---	PSM_	1.000				
p6	<---	POP_	.935	.082	11.374	***	
p1	<---	POP_	1.000				

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
PSM_	<---	TFL	.358
POP_	<---	TFL	.514
POP_	<---	PSM_	.308
ps2	<---	PSM_	.592
ps3	<---	PSM_	.667
ps4	<---	PSM_	.774
ps5	<---	PSM_	.675
p2	<---	POP_	.795
p3	<---	POP_	.815
p4	<---	POP_	.829
p5	<---	POP_	.744
Idealized	<---	TFL	.898
inspiration	<---	TFL	.900
stimulus	<---	TFL	.958
individual	<---	TFL	.895
ps1	<---	PSM_	.761
p6	<---	POP_	.683
p1	<---	POP_	.723

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
TFL	.402	.040	9.945	***	
res1	.201	.028	7.055	***	
res2	.145	.022	6.614	***	
e5	.168	.019	8.969	***	
e6	.191	.017	10.972	***	
e7	.243	.024	10.344	***	
e8	.163	.019	8.688	***	
e9	.294	.029	10.267	***	
e10	.251	.023	10.856	***	
e11	.192	.019	10.065	***	
e12	.170	.017	9.742	***	
e13	.135	.014	9.459	***	
e14	.221	.021	10.679	***	
e15	.275	.025	11.136	***	
e1	.097	.010	9.953	***	
e2	.101	.010	9.881	***	
e3	.059	.009	6.321	***	
e4	.157	.016	10.031	***	

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
PSM_	.129
POP_	.473
individual	.801
stimulus	.917

	Estimate
inspiration	.810
Idealized	.806
p6	.467
p5	.553
p4	.687
p3	.664
p2	.632
p1	.523
ps5	.455
ps4	.599
ps3	.446
ps2	.351
ps1	.579

Matrices (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	TFL	PSM_	POP_
PSM_	.271	.000	.000
POP_	.517	.337	.000
individual	1.253	.000	.000
stimulus	1.276	.000	.000
inspiration	1.034	.000	.000
Idealized	1.000	.000	.000
p6	.483	.315	.935
p5	.515	.336	.996
p4	.538	.351	1.040

	TFL	PSM_	POP_
p3	.571	.372	1.104
p2	.567	.370	1.097
p1	.517	.337	1.000
ps5	.280	1.033	.000
ps4	.279	1.027	.000
ps3	.250	.921	.000
ps2	.182	.670	.000
ps1	.271	1.000	.000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	TFL	PSM_	POP_
PSM_	.358	.000	.000
POP_	.624	.308	.000
individual	.895	.000	.000
stimulus	.958	.000	.000
inspiration	.900	.000	.000
Idealized	.898	.000	.000
p6	.427	.211	.683
p5	.464	.229	.744
p4	.518	.256	.829
p3	.509	.251	.815
p2	.497	.245	.795
p1	.452	.223	.723
ps5	.242	.675	.000
ps4	.277	.774	.000
ps3	.239	.667	.000

	TFL	PSM_	POP_
ps2	.212	.592	.000
ps1	.273	.761	.000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	TFL	PSM_	POP_
PSM_	.271	.000	.000
POP_	.425	.337	.000
individual	1.253	.000	.000
stimulus	1.276	.000	.000
inspiration	1.034	.000	.000
Idealized	1.000	.000	.000
p6	.000	.000	.935
p5	.000	.000	.996
p4	.000	.000	1.040
p3	.000	.000	1.104
p2	.000	.000	1.097
p1	.000	.000	1.000
ps5	.000	1.033	.000
ps4	.000	1.027	.000
ps3	.000	.921	.000
ps2	.000	.670	.000
ps1	.000	1.000	.000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	TFL	PSM_	POP_
PSM_	.358	.000	.000
POP_	.514	.308	.000
individual	.895	.000	.000
stimulus	.958	.000	.000
inspiration	.900	.000	.000
Idealized	.898	.000	.000
p6	.000	.000	.683
p5	.000	.000	.744
p4	.000	.000	.829
p3	.000	.000	.815
p2	.000	.000	.795
p1	.000	.000	.723
ps5	.000	.675	.000
ps4	.000	.774	.000
ps3	.000	.667	.000
ps2	.000	.592	.000
ps1	.000	.761	.000

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	TFL	PSM_	POP_
PSM_	.000	.000	.000
POP_	.091	.000	.000
individual	.000	.000	.000
stimulus	.000	.000	.000
inspiration	.000	.000	.000

	TFL	PSM_	POP_
Idealized	.000	.000	.000
p6	.483	.315	.000
p5	.515	.336	.000
p4	.538	.351	.000
p3	.571	.372	.000
p2	.567	.370	.000
p1	.517	.337	.000
ps5	.280	.000	.000
ps4	.279	.000	.000
ps3	.250	.000	.000
ps2	.182	.000	.000
ps1	.271	.000	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	TFL	PSM_	POP_
PSM_	.000	.000	.000
POP_	.111	.000	.000
individual	.000	.000	.000
stimulus	.000	.000	.000
inspiration	.000	.000	.000
Idealized	.000	.000	.000
p6	.427	.211	.000
p5	.464	.229	.000
p4	.518	.256	.000
p3	.509	.251	.000

	TFL	PSM_	POP_
p2	.497	.245	.000
p1	.452	.223	.000
ps5	.242	.000	.000
ps4	.277	.000	.000
ps3	.239	.000	.000
ps2	.212	.000	.000
ps1	.273	.000	.000

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

			M.I.	Par Change
e3	<-->	e4	4.273	.016
e1	<-->	e2	7.218	.018
e15	<-->	e4	8.318	-.039
e14	<-->	e3	4.025	.019
e14	<-->	e2	6.385	-.025
e10	<-->	e13	9.249	-.038
e9	<-->	e2	5.261	-.027
e9	<-->	e15	4.829	-.040
e9	<-->	e14	4.665	.036
e8	<-->	res2	9.537	-.035
e8	<-->	e11	9.180	-.039
e7	<-->	e15	6.970	.044
e7	<-->	e13	8.703	-.037
e5	<-->	e9	6.921	-.040

Variances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			M.I.	Par Change
p6	<---	ps3	7.422	.130
p5	<---	ps2	4.846	-.117
p4	<---	p1	4.077	-.066
p3	<---	Idealized	4.314	-.077
p2	<---	ps4	5.735	-.104
ps5	<---	p5	5.027	.107
ps4	<---	p2	7.931	-.104

Minimization History (Default model)

Iteration		Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
0	e	6		-.848	9999.000	2932.622	0	9999.000
1	e*	7		-.732	4.046	1323.025	20	.230
2	e*	2		-.136	.586	826.804	6	.968
3	e	2		-.153	.717	580.491	5	.608

Iteration		Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
4	e*	0	810.168		1.162	259.405	6	.772
5	e	0	223.960		.486	199.923	2	.000
6	e	0	208.712		.283	170.561	1	1.141
7	e	0	189.334		.079	167.970	1	1.095
8	e	0	177.058		.009	167.899	1	1.024
9	e	0	178.214		.000	167.899	1	1.001

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	33	167.899	87	.000	1.930
Saturated model	120	.000	0		
Independence model	15	3023.101	105	.000	28.791

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.018	.932	.906	.676
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.216	.276	.173	.242

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.944	.933	.972	.967	.972
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.829	.783	.806
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	80.899	48.049	121.551
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	2918.101	2742.393	3101.124

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.562	.271	.161	.407
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	10.111	9.760	9.172	10.372

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.056	.043	.068	.218
Independence model	.305	.296	.314	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	233.899	237.630	356.124	389.124
Saturated model	240.000	253.569	684.454	804.454
Independence model	3053.101	3054.797	3108.657	3123.657

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	.782	.672	.918	.795
Saturated model	.803	.803	.803	.848
Independence model	10.211	9.623	10.823	10.217

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	196	215
Independence model	13	15

Execution time summary

Minimization:	.000
Miscellaneous:	.469
Bootstrap:	.000
Total:	.469

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต.คอหงส์
อ. หาดใหญ่ จ. สงขลา 90112

วันที่ เมษายน 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยนายธีรศานต์ สิกขะโต นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐ แรงจูงใจบริการสาธารณะ และภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ” ผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางให้กับองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนำไปเป็นข้อมูลเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรเพื่อผลการปฏิบัติงานขององค์การต่อไป

ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากท่านในครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์นำเสนอในภาพรวมเท่านั้น การแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

คณน ไตรจันทร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณน ไตรจันทร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ส่วนที่1 **ข้อความต่อไปนี้กล่าวถึงความคิดเห็นต่อหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย √ ในช่อง □**

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = เฉย ๆ 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	องค์กรของท่านน้อมรับการวิจารณ์ของประชาชนและได้มีการปรับปรุงข้อเสนอแนะอย่างจริงจัง					
2	องค์กรของท่านได้ตอบสนองการร้องขอของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
3	องค์กรของท่านมีความพยายามอย่างจริงใจในการช่วยเหลือสนับสนุนลูกค้าผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ					
4	องค์กรของท่านปฏิบัติตามภารกิจที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5	องค์กรของท่านบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6	องค์กรของท่านมีตัวชี้วัดทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อไว้ตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจหรือไม่					

ส่วนที่2 **ข้อความต่อไปนี้ท่านเห็นด้วยกับคุณลักษณะส่วนตัวของท่านต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย √ ในช่อง □**

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = เฉย ๆ 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	การทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับข้าพเจ้ามาก					
2	ข้าพเจ้าเข้าใจดีว่า เพื่อนมนุษย์มีความจำเป็นต้องพึ่งพากันและกัน					
3	การสร้างความเปลี่ยนแปลงสังคมไปในทางที่ดีขึ้น มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จส่วนตน					
4	ข้าพเจ้าพร้อมอุทิศตัวเองเพื่อสังคมและส่วนรวม					
5	ข้าพเจ้าไม่กลัวที่จะต่อสู้เพื่อผู้อื่น แม้ข้าพเจ้าอาจจะโดนเยาะเย้ยว่าจะทำไปเพื่ออะไร					

ส่วนที่3 **โปรดอ่านข้อความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของหัวหน้างานของท่าน อย่างระมัดระวัง แล้วพิจารณาว่าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด**

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = เฉยๆ 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	หัวหน้างานพูดคุยเกี่ยวกับค่านิยมและความเชื่อที่สำคัญกับพนักงาน					
2	หัวหน้างานระบุความสำคัญของการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน					
3	หัวหน้างานตระหนักถึงศีลธรรมและจริยธรรมในการตัดสินใจ					
4	หัวหน้างานให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในพันธกิจขององค์การ					
5	หัวหน้างานมีการสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานในการมีส่วนร่วม					
6	หัวหน้างานมองข้ามผลประโยชน์ของตนเองเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม					
7	หัวหน้างานสามารถทำให้พนักงานเคารพ					
8	หัวหน้างานแสดงให้เห็นถึงการมีพลังและความเชื่อมั่น					
9	หัวหน้างานมีการพูดคุยเกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี					
10	หัวหน้างานพูดคุยอย่างกระตือรือร้นเกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องประสบความสำเร็จ					
11	หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ในการมองอนาคต					
12	หัวหน้างานแสดงความมั่นใจว่าเป้าหมายขององค์การจะประสบความสำเร็จ					
13	หัวหน้างานพยายามหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้อย่างเหมาะสม					
14	หัวหน้างานแสวงหามุมมองใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา					
15	หัวหน้างานเข้าใจผู้อื่นที่มองปัญหาในมุมที่แตกต่างออกไป					
16	หัวหน้างานแนะนำวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
17	หัวหน้างานใช้เวลาในการสอนงานและการฝึกผู้ใต้บังคับบัญชา					
18	หัวหน้างานปฏิบัติต่อผู้อื่นมากกว่าแค่การเป็นสมาชิกของกลุ่ม					
19	หัวหน้างานเข้าใจในความต้องการ ความสามารถและแรงบันดาลใจที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน					
20	หัวหน้างานช่วยในการพัฒนาจุดแข็งของพนักงานแต่ละคน					

ส่วนที่ 4 : **กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง □ โดยไม่ต้องสนใจตัวเลขข้างหลังช่อง □**	
1.งานที่ท่านปฏิบัติงาน	□ 1.ด้านบริการลูกค้า □ 2.ด้านมิเตอร์ □ 3.ด้านก่อสร้าง □ 4.ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา □ 5.ด้านบัญชี และประมวลผล □ 6.ด้านบริหารงานทั่วไป □ 7.ด้านคลังพัสดุ □ 8.ด้านอื่นๆ ระบุ.....
2. เพศ	□ 1. ชาย □ 2. หญิง
3. อายุ	.....ปี
4. สถานภาพ	□ 1. สมรส □ 2. โสด □ 3. หม้าย / หย่าร้าง
5. ท่านมีบุตรหรือไม่	□ 1. ไม่มี □ 2. มี บุตรจำนวน……..คน
6. ระดับการศึกษา	□ 1.อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) □ 2.ปริญญาตรี □ 3.ปริญญาโท □ 4. อื่นๆ ระบุ.....
7. ท่านปฏิบัติงานมาแล้วกี่ปี	..... ปี

ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นายธีรศานต์ สิกขะโต

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5810521514

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมไฟฟ้า)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	2553

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ต้นสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

ธีรศานต์ สิกขะโต, คณน ไตรจันทร์. (2560, กรกฎาคม). ปัจจัยทำนายผลการปฏิบัติงานองค์การภาครัฐขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. *Proceedings : รายงานสืบเนื่องจากการประชุม การประชุมสัมมนาวิชาการ นำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17* "บูรณาการงานวิจัยสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน", มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก.