



ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

The Relationship between Transformational Leadership and Public Service
Motivation : A Case Study of Pattani Provincial Police Station, Pattani Province

อัยย์ชาลิสา ชูอินทร์
Aichalisa Chuin

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkla University

2562

Minor Thesis Title	The Relationship between Transformational Leadership and Public Service Motivation : A Case Study of Pattani Provincial Police Station
Author	Miss Aichalisa Chuin
Major Program	Public Administration
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to examine Transformational Leadership (TL) and Public Service Motivation (PSM), and 2) to find the relationship between Transformational Leadership (TL) and Public Service Motivation (PSM). The data were selected through a stratified random sampling method from 177 officials of Pattani Provincial Police Station. The research instrument used to collect the data was a 5-point rating scale questionnaire. Data were analyzed using Mean (\bar{x}), Standard Deviation (S.D.), Pearson's Correlation Coefficient.

The Findings showed that the officials of Provincial Police Station had the high level of Public Service Motivation (PSM), and had opinions that supervisors have the high level of Transformational Leadership (TL). The relationship between Transformational Leadership (TL) and Public Service Motivation (PSM) is positive and high . The 3rd dimension – Idealized influence of Transformational Leadership (TL) and the 4th dimension – Self-sacrifice of Public Service Motivation (PSM) are most related , and the 2nd dimension – Intellectual stimulation of Transformational Leadership (TL) and the 3rd dimension – Compassion of Public Service Motivation (PSM) have the least relationship with statistical significance at the level of .01.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย กราบขอพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการทรม่เทก่าลังกายและสติปัญญา สำหรับการถ่ายทอดความรู้ และให้คำแนะนำปรึกษาในระหว่างการทำวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและมีกำลังใจในการทำวิจัย และกราบขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร คุณวิจิตต์ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้กำกับและการและข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณนางสาวชวนพิศ เงินฉลาด ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการทรม่เทก่าลังกายและปัญญา ให้คำแนะนำปรึกษาในระหว่างการทำวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและมีกำลังใจในการทำวิจัย
สุดท้ายขอขอบคุณทุกท่านที่มีได้เอ่ยนามที่มีส่วนทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

อัยย์ขาลิสสา ชูอินทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(2)
ABSTRACT.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ.....	(5)
รายการตาราง.....	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 สมมติฐาน.....	3
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	9
2.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ.....	10
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ.....	14
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง.....	16
3.2 แบบแผนการวิจัย.....	18
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	18
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติต่างๆที่ใช้.....	22
บทที่ 4 ผลการวิจัย	26
4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	26
4.2 การวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ.....	30
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัย.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	34
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	34
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	35
5.3 ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม.....	40
ภาคผนวก.....	41
ประวัติผู้เขียน.....	52

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากร.....	20
2 กลุ่มตัวอย่าง	22
3 หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	24
4 หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	25
5 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์.....	30
6 ค่าต่ำสุดค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามมิติ.....	33

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม อีกทั้งปัญหาการก่อความไม่สงบที่เกิดขึ้นบริเวณเขตชายแดน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหา ในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้งการติดต่อประสานงาน การให้บริการที่ล่าช้า ความไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนจนแนวความคิดและค่านิยมที่ไม่ตรงกัน ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลต้องพยายามสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความไว้วางใจ เกิดความศรัทธาในการบริการของงานรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายโมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศที่เราเรียกกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 นั่นเอง ดังนั้นระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมกับระบบดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหาร โดยเรียกว่าระบบราชการในบริบทของระบบราชการ 4.0 คือการที่ภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่างๆเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในโลกยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและยากที่จะคาดหมายได้ โดยภาครัฐจะต้องมีการดำเนินการที่ไม่ทับซ้อนกัน สามารถบูรณาการการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้ อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวมีความท้าทายที่สำคัญยิ่ง 2 ประการคือ 1) ทำอย่างไรการบริหารราชการจึงจะมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขจากการได้รับการบริการของภาครัฐ โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน และ 2) ทำอย่างไรให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐมีความผูกพันต่องาน มีทัศนคติ พฤติกรรม และทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการและประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยการทำให้ข้าราชการตำรวจมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับที่สูง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

ตำรวจเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและดูแลความสงบเรียบร้อยภายในประเทศและคอยบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ประสิทธิภาพที่บ่งชี้ถึงคุณภาพ หรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ แต่ต้องมีผู้นำที่รู้จักการเปลี่ยนแปลงที่ดี มีการทำงานที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้การปฏิบัติงานเกินความ

คาดหวัง พัฒนาความสามารถและศักยภาพไปสู่ระดับที่สูงขึ้นโดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงแสดงบทบาท ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไว้วางใจตระหนักถึงภารกิจและวิสัยทัศน์ มีความจงรักภักดีและเป็นข้อจูงใจให้ผู้ร่วมงานมองการณ์ไกลกว่าความสนใจของตน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ขององค์การโดยเฉพาะข้าราชการตำรวจในสามจังหวัดภาคใต้จะต้องเข้าถึงประชาชนและผู้นำจะต้องเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะส่งผลให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงและมีอันตรายอยู่ตลอดเวลาอย่างเช่นพื้นที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย กล่าวได้ว่าหากมีผู้นำที่รู้จักการเปลี่ยนแปลงที่ดุดันจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดีส่งผลให้การทำงานนั้นก็จะเกิดผลสำเร็จดังที่ตั้งใจไว้ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบในแต่ละงานนั้นนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจนั้น Kim (2006 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทรกึ่งทอง,2556)

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของพนักงานในองค์การที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่โดยจะให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนควรต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ตาม เปลี่ยนแปลงมุมมองหรือความตระหนักของผู้ตามที่มีต่อปัญหาเดิมๆ ในมุมมองใหม่ อีกทั้งการที่ผู้นำพยายามกระตุ้น จูงใจผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ Robbins & Judge (2010 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิติยา, 2555) เนื่องจากงานตำรวจเป็นงานที่ต้องอาศัยการเสียสละอย่างสูง เพราะค่าตอบแทน งานมีความเสี่ยงสูง (คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจกระทรวงยุติธรรม, 2550) และแรงจูงใจของข้าราชการที่จะตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานขององค์การ Perry & Wise (1990อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิติยา, 2555) ดังนั้นงานประเภทนี้จึงควรต้องได้คนที่มีความรักผูกพันในงาน มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มาปฏิบัติ ตลอดจนผู้นำเองก็ต้องพร้อมที่จะเป็นผู้ที่คอยกระตุ้นและเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ตน ประกอบการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรในจังหวัดปัตตานี เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้วิจัยทำการศึกษาจากข้าราชการตำรวจภูธรในจังหวัดปัตตานี ทั้งหมด 350 คน

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี

1.2.2 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) ของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี

1.3 สมมติฐาน

1.3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวก

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ดีต่อองค์กร สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีต่อประชาชนอย่างเป็นธรรม ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเคารพนับถือ ผู้บังคับบัญชาสามารถนำแบบวัดไปปรับใช้ในการบริหารทั้งด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเพื่อก่อให้เกิดแบบอย่างที่ดี

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี” มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

ศึกษาข้อมูลปัจจัยทางบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM)

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาในข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำนวน 317 คน โดยจะสุ่มตัวอย่างจากข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี รวมทั้งหมด 177 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา รายได้ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ระดับ และอายุราชการของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในจังหวัดปัตตานี

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาข้อมูลของสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ประกอบด้วยสายงาน ดังนี้ สายอำนวยการ สายป้องกัน หน่วยปฏิบัติงานพิเศษ สายสืบสวน สายสอบสวน ควบคุมผู้ต้องหา สายจราจร

1.5.5 ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2561 ถึง มิถุนายน 2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ข้าราชการตำรวจ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งโดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติและให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ

1.6.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ระดับพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง พัฒนาความสามารถและศักยภาพไปสู่ระดับที่สูงขึ้นโดยผู้บริหารแสดงบทบาททำให้ผู้ร่วมงานไว้วางใจตระหนักถึงภารกิจและ

วิสัยทัศน์ มีความจงรักภักดีและเป็นข้อจูงใจให้ผู้ร่วมงานมองการณ์ไกลกว่าความสนใจของตน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ขององค์การ โดยวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 4 มิติ คือ

1.6.2.1 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึงคุณลักษณะของผู้นำที่แสดงออกให้ผู้ตามเกิดความสนใจในการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนและเผชิญกับงานร่วมกัน ซึ่งจะรวมไปถึงการสื่อสารที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.6.2.2 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึงคุณลักษณะการกระทำของผู้นำที่มีความกระตุ้นความคิดของผู้ตามทำให้เกิดความท้าทาย และความพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา

1.6.2.3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติ (Idealized Influence) หมายถึง การกระทำของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามชื่นชม ยกย่อง เคารพนับถือ และทำให้ผู้ตามเกิดความเลียนแบบ

1.6.2.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง คุณลักษณะของผู้นำที่รับฟังและคำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างของผู้ตามแต่ละคน รวมถึงการกระทำที่เป็นพี่เลี้ยงและผู้ฝึกสอนให้กับผู้ตาม

1.6.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หมายถึง แนวคิดหรือระบบที่ข้าราชการจะต้องตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน Perry & Wise (1990 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิติยา, 2555) ซึ่งเป็นพฤติกรรมเฉพาะบุคคลที่แสดงผ่านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมการวิจัยครั้งนี้วัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะใน 4 มิติ ตามการศึกษาของ Perry (1996 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิติยา, 2555) อันประกอบด้วย

1.6.3.1 มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ได้แก่ การสนใจในเรื่องเกี่ยวกับการเมือง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความคิดเห็นในด้านนโยบายสาธารณะ ใส่ใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนักการเมือง

1.6.3.2 มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ของความเป็นพลเมือง เช่น การให้ความสนใจช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์แก่ชุมชน ตระหนักในหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน การให้ความสำคัญต่อการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ประชาชนและประเทศชาติ

1.6.3.3 มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น ได้แก่ การเห็นอกเห็นใจต่อผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากสภาพแวดล้อมและสังคม การให้ความสำคัญต่อโครงการสาธารณะ การมีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้เห็นผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี

1.6.3.4 มิติที่ 4 ความเสียสละ (Self-sacrifice) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำการต่างๆเพื่อต้องการปกป้อง สนับสนุน และทำในสิ่งที่ดีต่อส่วนรวมโดยไม่คิดถึงผลประโยชน์ส่วนตน เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การกระทำเพื่อตอบแทนสังคม การให้ความสำคัญต่อหน้าที่ข้าราชการที่พึงกระทำต่อผู้อื่น ประชาชนและสังคมมากกว่าการคิดถึงเรื่องส่วนตัว

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย

- 2.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2.1.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Bernard Bass & Bruce Avolio (1994 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทรกึ่งทอง, 2556) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการกระตุ้นให้เกิด ความสนใจระหว่างผู้ร่วมงานและผู้อื่นให้มองเห็นถึงแง่มุมใหม่ๆ ในการทำงาน และการทำให้เกิด การตระหนักรู้ในเรื่องภารกิจ (Mission) และวิสัยทัศน์ (Vision) ของทีมและขององค์กร รวมถึงมีการ พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศรัทธาเพิ่มมากขึ้น โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชักนำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองไปไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาเพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่าและมีประโยชน์ต่อกลุ่มมากกว่า ทั้งนี้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชักนำผู้ตามให้ ทำงานได้ผลงานมากกว่าที่ผู้ตามได้ตั้งใจไว้ตั้งแต่ต้น และผู้นำการเปลี่ยนแปลงมักจะใช้การทำทนาย เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลงานในระดับที่สูงขึ้น ต่อมา Bernard Bass (1997 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทรกึ่งทอง, 2556) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้นำจะเป็นผู้กระตุ้นให้ผู้ตามมีความต้องการที่สูงขึ้น ทำให้ตระหนักถึงความต้องการ สำนึกใน ความสำคัญคุณค่าของจุดมุ่งหมายและว่าที่ จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ให้คำนึงถึงประโยชน์ของทีม องค์กร นโยบายมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว และยกระดับความต้องการที่สูงขึ้น ในขณะที่ Jame Burns (2003 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทรกึ่งทอง, 2556) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับนิยามของภาวะผู้นำว่า หมายถึง การที่ผู้นำทำให้ผู้ตามสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่แสดงออกถึงค่านิยม แรงจูงใจ ความต้องการ ความ จำเป็น และความคาดหวังทั้งของผู้นำและของผู้ตาม โดยภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มี ความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ต่อมา Robbins & Judge (2010 อ้างถึงใน นันทิขจรกิติยา, 2555) ได้ให้ความหมายว่าระดับพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นในการจัดการหรือ

การทำงานที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง พัฒนาความสามารถและศักยภาพไปสู่ระดับที่สูงขึ้นโดยผู้บริหารแสดงบทบาททำให้ผู้ร่วมงานไว้วางใจตระหนักรู้ภารกิจและวิสัยทัศน์ มีความจงรักภักดีและเป็นข้อจูงใจให้ผู้ร่วมงานมองการณ์ไกลกว่าความสนใจของตน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ขององค์กร หลักจากนั้น นัทที ขจรกิตติยา (2555) ได้สรุปความหมายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือ พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงให้ผู้ตามรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ พันธกิจ และเป้าหมายร่วมกันสำหรับการเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร โดยแสดงพฤติกรรมให้ผู้ตามรู้สึกเชื่อมั่น ชื่นชม ยกย่อง รับรู้ถึงความชัดเจนของวิสัยทัศน์ กระตุ้นความคิดของผู้ตาม คำนึงถึงความต้องการของผู้ตาม และรับฟังความเห็นของผู้ตาม

จากการศึกษาความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสรุปได้ว่า ผู้ที่กระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ของตนเองและคำนึงถึงประโยชน์ของงานหลักที่รับผิดชอบ จะต้องตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ตาม โดยผู้นำพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงมุมมองใหม่ๆ โดยจะใช้วิธียกระดับจิตสำนึกและพยายามดึงดูดให้ผู้ตามมีอุดมคติ จริยธรรมและความยุติธรรมมากกว่าการใช้อารมณ์ ซึ่งผู้นำพยายามกระตุ้นจูงใจให้ผู้ตามใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Judge & Piccolo (2004 อ้างถึงใน นัทที ขจรกิตติยา, 2555) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะแสดงพฤติกรรมใน 4 มิติ คือ 1) ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลทางอุดมคติ จะเป็นระดับพฤติกรรมผู้นำที่ทำให้ผู้ตามชื่นชม ยกย่องและทำให้ผู้ตามเกิดการเลียนแบบ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงความชัดเจนของวิสัยทัศน์ทำให้ผู้ตามเกิดความสนใจที่จะกระทำตาม ซึ่งทำให้ผู้ตามมีมาตรฐานในการทำงานสูงและมีการสื่อสารที่ชัดเจนสำหรับการมุ่งไปสู่เป้าหมาย 3)การกระตุ้นทางปัญญาเป็นการกระทำของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามเกิดความท้าทาย กล้าเผชิญความเสี่ยงและยังกระตุ้นความคิดของผู้ตาม 4) คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้นำต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ตามรวมถึงหน้าที่ที่เป็นทั้งที่เสี่ยงผู้ฝึกสอนให้กับผู้ตามและรับฟังความคิดเห็นของผู้ตาม Trottier , Van Wart & Wang (2008 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิงทอง,2556) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยแนวคิด 4 ด้าน คือ 1) การสร้างแรงบันดาลใจ 2) การกระตุ้นทางปัญญา 3) อิทธิพลทางอุดมคติ 4) คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลซึ่งแสดงให้ผู้ตามรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุน ความเชื่อใจ รวมถึงการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดการเปลี่ยนแปลงและรับรู้ถึงวิสัยทัศน์ ต่อมา Williams (2005 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิงทอง, 2556) ได้แบ่งองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลทางอุดมคติ โดยแสดงให้ผู้ตาม

เห็นถึงการมีส่วนร่วม การแบ่งปัน ลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับผู้ตาม ซึ่งจะทำให้ผู้ตามเกิดความเคารพนับถือ เชื่อใจ และทำให้ผู้ตามอยากเลียนแบบ 2) การสร้างแรงบันดาลใจเป็นผู้ที่สามารถทำให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน โดยจะได้รับการสนับสนุนและเผชิญกับงานร่วมกัน และมีการสื่อสารที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย 3) การกระตุ้นทางปัญญา เป็นผู้ที่กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความคิดริเริ่มและคิดค้นสิ่งใหม่ๆ สามารถมองเห็นปัญหาและมีแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้นำให้ความสนใจกับผู้ตามแต่ละคนโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้ของแต่ละคน มีการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันของผู้อื่น

จากแนวคิดดังกล่าว พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงให้ผู้ตามรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ พันธกิจ และเป้าหมายร่วมกันสำหรับการเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร โดยแสดงพฤติกรรมให้ผู้ตามรู้สึกเชื่อมั่น ชื่นชม ยกย่อง รับรู้ถึงความชัดเจนของวิสัยทัศน์ กระตุ้นความคิดของผู้ตาม คำนึงถึงความต้องการของผู้ตาม และรับฟังความคิดเห็นของผู้ตาม

2.1.3 การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่ามีการใช้เครื่องมือที่มีความหลากหลาย โดยมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดในการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 4 มิติ ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานมาจาก Judge & Piccolo (2004 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2555) และปรับปรุงมาจากแบบวัดของ Trottier, Van Wart & Wang (2008 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิงทอง, 2556) จากผลการศึกษาทำให้การกำหนดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 4 มิติ ได้แก่

1. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation)
2. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation)
3. การมีอิทธิพลทางอุดมคติ (Idealized influence)
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration)

จากการศึกษาถึงแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้แบบวัดของ นันทิ ขจรกิตติยา (2555) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัด Judge & Piccolo (2004 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2555) และปรับปรุงมาจากแบบวัดของ Trottier , Van Wart & Wang (2008 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิงทอง, 2556) ซึ่งทำให้การกำหนดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 4 มิติ 1) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) 2) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) 3) การมีอิทธิพลทางอุดมคติ (Idealized influence) 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) โดยแบบวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

กอบศักดิ์ มุลมัย (2554) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิภาพการสอนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิภาพการสอนของครูและความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนและระดับประสิทธิภาพการสอนของครู จากการศึกษพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสอน ดังนั้นผู้บริหารและครูผู้สอนจึงตระหนักถึงความสำคัญและส่งเสริมคุณลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในแต่ละด้านให้มีความเหมาะสมเพื่อให้การจัดการศึกษาของสถานศึกษามีประสิทธิภาพต่อไป

ขวัญตา เกื้อกุลรัฐ (2554) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาระดับการเปลี่ยนแปลง ระดับประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและด้านความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สินีนากู โพธิจิณญาโน (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการจัดการความรู้ของครูในเครือข่ายโรงเรียนที่ 22 สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาและเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาและระดับปฏิบัติในการจัดการความรู้ของครู ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการจัดการความรู้ของครู จากการศึกษพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และระดับปฏิบัติการจัดการความรู้ของครู ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันและระดับปฏิบัติในการจัดการความรู้ของครู โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาระที่สอนโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยครูที่สอนในกลุ่มสาระเสริมมีระดับปฏิบัติในการจัดการความรู้มากกว่าครูที่สอนในกลุ่มสาระหลัก ภาวะผู้นำ

การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในเครือข่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความรู้ของครูในเครือข่าย ในระดับปานกลาง ($r=0.53$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Bono & Judge (2003 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิติทอง, 2556) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อแรงจูงใจ โดยผ่านตัวแปรความสอดคล้องภายในตนเอง ซึ่งเก็บข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตจากพนักงานและผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปใน 9 หน่วยงาน (องค์กรภาครัฐ 1 หน่วยงาน, องค์กรภาคธุรกิจ 7 หน่วยงาน และองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรอีก 1 หน่วยงาน) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกกับทัศนคติในงานและการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน โดยผ่านตัวแปรที่มีความสอดคล้องในตัวเอง นอกจากนี้ยังพบว่าการที่พนักงานมีความสอดคล้องในตนเองกับงานจะทำให้อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อทัศนคติและการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นทั้งนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อผู้บังคับบัญชามากที่สุด ($\beta=0.45, p < 0.01$)

Judge & Piccolo (2004 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิติยา, 2555) วิเคราะห์เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนพบว่า จากการทบทวนเอกสารจำนวน 87 เรื่อง มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรดังกล่าว 626 เรื่อง โดยมีความเที่ยงตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความเที่ยงตรงโดยสูง (Overall validity เท่ากับ 0.44) เห็นว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาก คือ ความพึงพอใจของผู้ตามที่มีต่อผู้นำ ความพึงพอใจของผู้ตามที่มีต่องาน และแรงจูงใจของผู้ตาม โดยมีค่าความสัมพันธ์ที่ประมาณการ เท่ากับ 0.71, 0.58 และ 0.51 ตามลำดับ รวมทั้งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลมากต่อความพึงพอใจของผู้ตามที่มีต่อผู้นำ ($\beta=0.52, p < 0.01$) และแรงจูงใจของผู้ตาม ($\beta=0.32, p < 0.01$) โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลมากกว่าผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

Piccolo & Colquitt (2006 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิติยา, 2555) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีลักษณะงานเป็นตัวสื่อ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากทางอีเมลซึ่งผ่านการสำรวจผ่านทางออนไลน์ ทำให้ข้อมูลที่ได้มานั้นมีความหลากหลายตามลักษณะงาน จากผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อลักษณะงานหลัก แรงจูงใจภายใน ความทุ่มเทในเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบอีกว่าอิทธิพลของแรงจูงใจภายในและความทุ่มเทในเป้าหมายที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานและการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะงานหลัก ($\beta=0.43, p < 0.05$) แรงจูงใจภายใน ($\beta=0.20, p < 0.05$) ความทุ่มเทในเป้าหมาย ($\beta=0.01, p < 0.05$) การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นงาน ($\beta=0.22, p < 0.05$) และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ($\beta=0.42, p < 0.05$) ใน

ส่วนของแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลในทางตรงต่อการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน ($\beta=0.20$, $p<0.05$) และการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ($\beta=0.32$, $p<0.05$) ขณะที่ความทุ่มเทในเป้าหมายมีอิทธิพลในทางตรงต่อการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน ($\beta=0.22$, $p<0.05$) และการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ($\beta=0.05$, $p<0.05$)

Ritz (2009 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2555) ศึกษาในเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานรัฐบาลกลางของประเทศสวีตเซอร์แลนด์พบว่า พฤติกรรมของผู้นำที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการมุ่งเน้นในเป้าหมาย ($r=0.62$, $p<0.01$) และได้มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ($r=0.04$, $p<0.01$) และความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ($r=0.15$, $p<0.01$)

Trottier, Van Wart & Wang (2008 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทรกึ่งทอง, 2556) ได้ศึกษาความสำคัญของภาวะผู้นำในหน่วยงานรัฐบาล เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของผู้นำ และความพึงพอใจของผู้ตาม และองค์กรที่มีสมรรถนะสูง วัดภาวะผู้นำซึ่งมีแนวคิดของเบส (Bass) ใน 2 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผู้นำการแลกเปลี่ยน พบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการรับรู้ของผู้นำ ($R^2 = 0.709$) ได้ดีกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ($R^2 = 0.650$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตาม ($R^2 = 0.725$) ได้ดีกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ($R^2 = 0.707$) พฤติกรรมภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ของผู้นำในมิติด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมากที่สุด ($\beta=0.201$, $p<0.001$) และพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติด้านอิทธิพลทางอุดมคติมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ของผู้นำมากที่สุด ($\beta=0.397$, $p<0.001$) ขณะที่พฤติกรรมภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในมิติของการให้รางวัลตามสถานการณ์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตามมากที่สุด ($\beta=0.223$, $p<0.001$) และพบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติด้านอิทธิพลทางอุดมคติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตามมากที่สุด ($\beta=0.157$, $p<0.001$)

2.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) ถูกนำมาใช้ในปี 1982 ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะ Rainey (1982 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการบริการสาธารณะหลังจากนั้นได้มีการศึกษาถึงเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกันอย่าง

แพร่หลาย ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวมีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

Rainey (1982 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) เสนอคำศัพท์ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการบริการสาธารณะต่อมา Perry & Wise (1990 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2555) กล่าวว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะที่รวมถึง แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational motives) แรงจูงใจที่มีฐานมาจากความเชื่อ (Norm-based motives) และแรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective motives) ตลอดจนให้นิยามความหมายของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะว่า การที่แต่ละบุคคลมีการตอบสนองต่อแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อองค์การ ต่อมา Brewer & Selden (1998 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) กล่าวว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจที่ผลักดันให้แต่ละบุคคลให้บริการแก่สาธารณะอย่างมีความสำคัญ ในขณะที่ Rainey & Steinbauer (1999 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิงทอง, 2556) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจในการเต็มใจช่วยเหลือเพื่อผลประโยชน์ของชุมชน ประชาชน ของ รัฐ ของชาติ หรือความเป็นมนุษย์ต่อมา Vandenabeele (2007 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิงทอง, 2556) ได้ให้นิยามว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่เหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว หรือผลประโยชน์ขององค์การ หากแต่เป็นการตระหนักถึงผลประโยชน์ของแก่นแท้ทางการเมืองและการจูงใจบุคคลในการกระทำสิ่งต่างๆ อย่างเหมาะสม หลังจากนั้นนันทิ ขจรกิตติยา (2555) สรุปความหมายของ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่าคือ ความรู้สึก ความคิดของพนักงานที่แสดงถึงความสนใจที่มีต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะเพื่อชุมชน การตั้งใจและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ของการให้บริการสาธารณะซึ่งรวมถึงความรู้สึก ความคิดของพนักงานในการแสดงความเห็นใจต่อผู้อื่น โดยมีเป้าหมายเพื่อผู้อื่นให้ได้รับความเป็นอยู่ที่ดี มุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้ว่า คือ ทัศนคติของข้าราชการแต่ละคนที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามงานหลักของตน โดยให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน คำนี้ถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.3.2 แนวคิดพื้นฐานด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ Perry and Wise (1990 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2555) ดังต่อไปนี้ แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational) เป็นพฤติกรรมพื้นฐานของแต่ละคนที่ต้องการให้ตนเองได้รับอรรถประโยชน์สูงสุด เป็นความพึงพอใจส่วนบุคคลที่ได้ให้บริการสาธารณะ

ได้แก่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของรัฐ เพราะเชื่อว่าการกระทำนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ประชาชนและประเทศชาติ ขณะเดียวกันพบว่าข้าราชการบางคนมีแรงจูงใจด้านนี้ โดยมีความผูกพันกับโครงการสาธารณะเพราะมีอัตลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนั้น

แรงจูงใจด้านบรรทัดฐาน (Norm based) คุณลักษณะอย่างหนึ่งของบุคลากรภาครัฐคือการปรารถนาที่จะให้บริการสาธารณะ โดยเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่คิดถึงผู้อื่น การสำนึกในหน้าที่และจงรักภักดีต่อรัฐบาล คำนึงถึงความเท่าเทียมกัน เช่น การมีกิจกรรมที่มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ด้อยโอกาส

แรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective) เป็นพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองด้านอารมณ์ในบริบทด้านสังคม เป็นความรู้สึกที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะเสียสละเพื่อคนอื่น สำหรับบุคลากรภาครัฐที่มีความผูกพันในโครงการสาธารณะอาจจะมาจากความรู้สึกที่ว่าโครงการนี้มีความสำคัญต่อสังคมอย่างแท้จริง และเป็นแรงจูงใจที่บุคลากรภาครัฐพึงมีคือความเมตตากรุณา การแสดงออกถึงความรักชาติ

โดยลักษณะของแรงจูงใจทั้ง 3 ด้านนี้ได้นำไปสู่การพัฒนาตัววัดที่ Perry (1996 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) เป็นผู้คิดค้นซึ่งแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้น ประกอบด้วย 4 มิติ ซึ่งกอแก้ว จันทร์กิงทอง (2556) ได้นำมาใช้

2.1.1.2 มิติของแรงจูงในการบริการสาธารณะประกอบด้วย 4 มิติ ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ได้แก่ การสนใจในเรื่องเกี่ยวกับการเมือง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความคิดเห็นในด้านนโยบายสาธารณะ ใส่ใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนักการเมือง (แรงจูงใจที่มีเหตุผล)

มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ของความเป็นพลเมือง เช่น การให้ความสนใจช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์แก่ชุมชน ตระหนักในหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน การให้ความสำคัญต่อการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ประชาชนและประเทศชาติ (แรงจูงใจด้านบรรทัดฐาน)

มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น ได้แก่ การเห็นอกเห็นใจต่อผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ที่ได้รับความ

เตือนร้อนจากสภาพแวดล้อมและสังคม การให้ความสำคัญต่อโครงการสาธารณะ การมีความรู้สึกที่ดี เมื่อได้เห็นผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี (แรงจูงใจด้านอารมณ์)

มิติที่ 4 ความเสียสละ (Self-sacrifice) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อต้องการปกป้อง สนับสนุน และทำในสิ่งที่ดีต่อส่วนรวมโดยไม่คิดถึงผลประโยชน์ส่วนตัว เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การกระทำเพื่อตอบแทนสังคม การให้ความสำคัญต่อหน้าที่ข้าราชการที่พึงกระทำต่อผู้อื่น ประชาชนและสังคมมากกว่าการคิดถึงเรื่องส่วนตัว (แรงจูงใจด้านอารมณ์)

2.3.4 การวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะพบว่ามีการใช้เครื่องมือวัดที่มีความหลากหลาย แตกต่างกัน โดยนักวิชาการส่วนใหญ่ มีแนวคิดในการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Perry (1996 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะใน 6 มิติ ได้แก่ 1) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น 4) ความสำนึกในหน้าที่ 5) ความเสียสละ 6) ความยุติธรรมในสังคม โดยสร้างแบบวัดที่มีคำถาม 40 ข้อ ตัวอย่างเช่น การเมืองเป็นเรื่องสกปรก ฉันทครพข้าราชการที่สามารถเปลี่ยนความคิดที่ดีเป็นกฎหมาย พฤติกรรมทางจริยธรรมของข้าราชการมีความสำคัญเท่ากับความสามารถ เป็นต้น ซึ่งจากผลการศึกษาทำให้สามารถกำหนดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็น 4 มิติ คือ

- 1) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation)
- 2) ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest)
- 3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion)
- 4) ความเสียสละ (Self-sacrifice)

หลังจากนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่าน Brewer & Selden (1998) และ Kim (2009 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิงทอง, 2556) ได้ศึกษาและสร้างแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะขึ้น โดยมีพื้นฐานจากแนวคิดของ Perry (1996 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) มาใช้ในการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เนื่องจากแบบวัดดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจ ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ

จากการศึกษาถึงแนวคิดการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่สำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้แบบวัดของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของ Kim (2009 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิงทอง, 2556) และ Perry (1996 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) ซึ่งในทำการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ 4 มิติคือ 1) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Formation) 2) ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to Public Interest) 3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) 4) ความเสียสละ (Self-Sacrifice) โดยแบบวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

กฤษณล อุมาจิ (2555) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดปัตตานี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์ค่าตอบแทน ด้านอาวุธและพัสดุภัณฑ์ที่ได้รับจากทางราชการ ด้านการยอมรับและการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วย ด้านความสัมพันธ์กับชุมชนและเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามตัวแปรในด้านความสามารถทางภาษา ศาสนา ภูมิลำเนาเดิม ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และรายได้ต่อเดือน จากการศึกษาดังกล่าวพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อได้พิจารณาเป็นรายได้พบว่า ข้าราชการตำรวจมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วย การยอมรับและการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชา ผลประโยชน์ค่าตอบแทน และอาวุธและพัสดุภัณฑ์ที่ได้รับจากทางราชการ ส่วนของผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดปัตตานี สรุปได้ว่า ตำแหน่งแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านศาสนา ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ความสามารถทางภาษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดน แตกต่างก็มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เบญจธรรม ดิสกุล (2558) ศึกษาเกี่ยวกับการรับราชการ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและความสำคัญของสวัสดิการในการรับราชการ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการจำนวน 8 คน มีแรงจูงใจในการรับราชการเนื่องจากการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยแสดง

พฤติกรรมที่ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมผ่านมิตินี้ คือ มิติ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ มิติ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม มิติ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มิติ 4 ความเสียสละ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจในการรับราชการ ทำให้สอดคล้องกับภารกิจของภาครัฐที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นได้รับอิทธิพลจาก 1 การขัดเกลาของสถาบันครอบครัวทำให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการสาธารณะ 2 ลักษณะงานและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์การทำให้เห็นคุณค่าของการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชนและข้าราชการจำนวน 12 คน ให้ความสำคัญของสวัสดิการที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตในด้านครอบครัวจากการปลูกฝังสวัสดิการภาครัฐอันเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว ความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ ลดภาระค่าครองชีพ การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการรับราชการ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์กร พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ เนื่องจากสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตมากกว่า

อุไรวรรณ จันทสุวรรณ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำแบบมิตรสัมพันธ์และแบบกิจสัมพันธ์ของบังคับบัญชาตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ข้าราชการตำรวจที่มีอายุต่างกันและปฏิบัติงานในสังกัดที่ต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนองค์ประกอบของสภาพเศรษฐกิจ และสังคมอื่น ไม่ส่งผลให้มีผลระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาในด้านความพึงพอใจแล้ว พบว่า จากข้อความถามย่อยทำให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรและความรู้สึกที่ไม่ต้องการที่ย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงาน

ทวีป สังข์แก้ว (2553) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในสถานการณ์ไม่สงบ กรณีศึกษาจังหวัดปัตตานี พบว่าขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการส่วนหนึ่งมาจากค่าตอบแทนสวัสดิการที่ได้รับ การโยกย้ายกลับภูมิลำเนาเดิม ส่งผลต่อแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจในพื้นที่

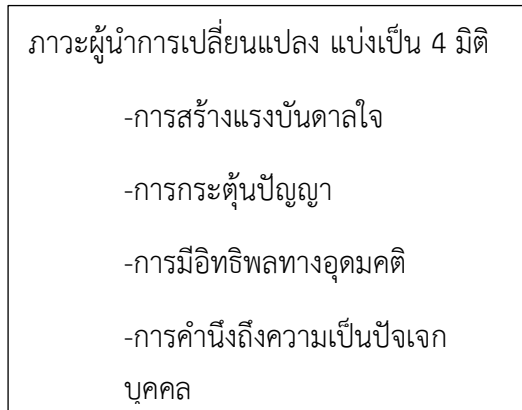
Perry (1997 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) ศึกษาเรื่อง “Antecedents of Public Service Motivation” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างผลกระทบต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในทั้ง 4 มิติ และแบ่งปัจจัยที่ศึกษาออกเป็น 4 ปัจจัย ประกอบไปด้วย 1) การขัดเกลาจากครอบครัว 2) การขัดเกลาจากศาสนา 3) การขัดเกลาจากสถาบันการศึกษา 4) อุดมการณ์

ทางการเมือง จากผลการศึกษาพบว่าความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ตลอดจนความเชื่อมั่นในพระเจ้าและการเข้าร่วมกิจกรรมของโบสถ์ส่งผลเชิงบวกกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังพบว่าข้าราชการที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่ที่ชื่อเสียงจะมีความรับผิดชอบและมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่สูง และข้าราชการที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองแบบเสรีนิยมจะมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมากกว่าข้าราชการที่อุดมการณ์ทางการเมืองแบบอนุรักษนิยม

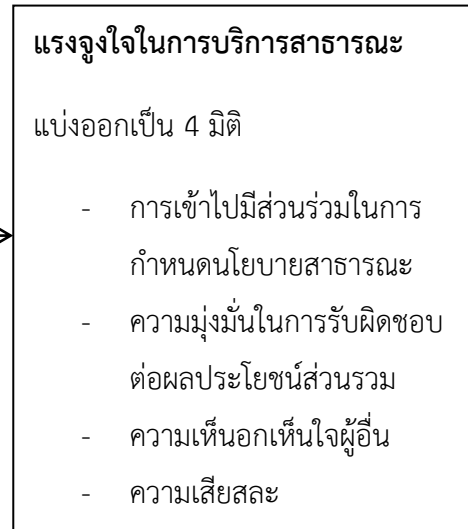
Camilleri (2007 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) ศึกษาเรื่อง “Antecedents affecting public service motivation” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างผลกระทบต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในทั้ง 4 มิติ โดยแบ่งปัจจัยที่ศึกษาออกเป็น 5 ปัจจัย ประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ 2) บทบาทในหน่วยงาน 3) ลักษณะงาน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และ 5) การรับรู้ของข้าราชการในหน่วยงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีอายุน้อยจะการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นมากกว่าข้าราชการที่มีอายุมาก นอกจากนี้ยังพบว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและตำแหน่งงาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการส่วนใหญ่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรการรับรู้ของข้าราชการในหน่วยงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะเป็นตัวพยากรณ์แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ดีที่สุด

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

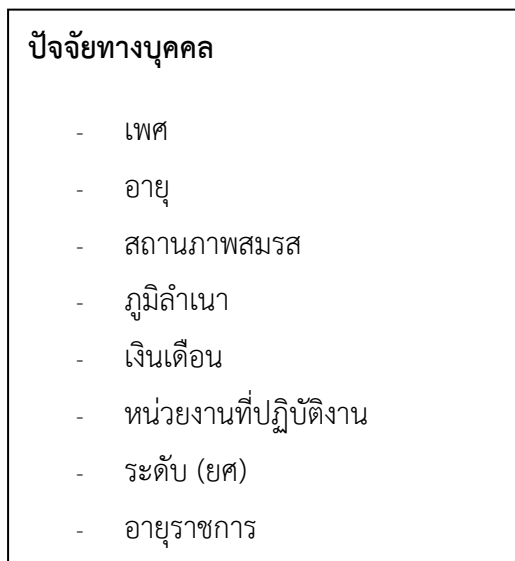
ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ตัวแปรควบคุม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความเป็นผู้นำและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) ของข้าราชการตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี

ตาราง 1 ประชากร

สายงาน	อำนาจการ	ป้องกัน และปราบ ปราม	หน่วย ปฏิบัติ การพิเศษ	สืบสวน	สอบสวน	ควบคุม ผู้ต้องหา	จราจร	รวม
ประชากร	5	240	35	13	4	2	18	317

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่ม

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้าราชการตำรวจในจังหวัดปัตตานี จำนวน 317 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสมการข้างต้นที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ .01 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{317}{1+317(.05)^2}$$

$$n = 176.85$$

$$n \approx 177$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 177 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยการกำหนดสัดส่วนของสายงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จากนั้นผู้วิจัยทำการแบ่งสัดส่วนของแต่ละสายงาน และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละสายงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ดังนี้

ตาราง 2 กลุ่มตัวอย่าง

สายงาน	จำนวนประชากร (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
อำนวยการ	5	1.58	3
ป้องกันและปราบปราม	240	75.71	134
หน่วยปฏิบัติการพิเศษ	35	11.04	20
สืบสวน	13	4.10	7
สอบสวน	4	1.26	2
ควบคุมผู้ต้องหา	2	0.63	1
จราจร	18	5.68	10
รวม	317	100	177

3.2 แบบแผนการวิจัย

ข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูลต่อไปนี้คือ

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านงาน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่างๆ อาทิ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจภูธรในจังหวัดปัตตานี” เป็นแบบสอบถาม

(Questionnaire) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Questionnaire) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามมีคำถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ หรือตอบคำถามอย่างสั้น (Short Answers) โดยคำถามจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบวัดการกระทำของผู้นำที่แสดงให้เห็นผู้ตามเกิดความสนใจที่จะปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนและเผชิญกับการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการสื่อสารจะต้องมีความชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยปรับมาจากแนวคิดพื้นฐานของ Judge & Piccolo, (2004) และแบบวัดของ Trottier, Van Wart & Wang (2008) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่ใช้ในการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 4 มิติ ได้แก่

- 1.การสร้างแรงบันดาลใจ 5 ข้อคำถาม
 - 2.การกระตุ้นทางปัญญา 3 ข้อคำถาม
 - 3.อิทธิพลทางอุดมคติ 4 ข้อคำถาม
 - 4.คำนี้ถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล 4 ข้อคำถาม
- ข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงบวกจำนวน 16 ข้อ

หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

แบบสอบถามวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีลักษณะเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประเมินค่า มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงบวก ผู้ที่ตอบคำถามได้คะแนนรวมสูง แสดงว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นว่าผู้นำในสถานนี้เป็นผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ดังนี้

ตาราง 3 หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเป็น 5 ช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับน้อยมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบวัดความคิด หรือความต้องการของข้าราชการที่แสดงถึงความสนใจต่อเป้าหมายของหน่วยงานโดยจะแสดงผ่านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของข้าราชการที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ตลอดจนมีความสนใจที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และปฏิบัติราชการให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่ใช้ในการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็น 4 มิติ ได้แก่

1) มิติการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Formation) จำนวน 3 ข้อคำถาม

2) มิติความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to Public Interest) จำนวน 6 ข้อคำถาม

3) มิติความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) จำนวน 6 ข้อคำถาม

4) มิติความเสียสละ (Self-Sacrifice) จำนวน 6 ข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 21 ข้อคำถาม

โดยข้อคำถามในมิติที่ 1) นำมาจากแบบวัดของ Kim (2009) ส่วนมิติที่เหลือมาจากแบบวัดของ Perry (1996)

ข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงบวกจำนวน 20 ข้อ ได้แก่ข้อคำถามที่ 1,2,3,5,6,7,8,9, 10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 และ 21

ข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงลบจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ข้อคำถามที่ 4

หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) มีลักษณะเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งแบ่งข้อคำถามเป็น 2 ประเภท คือ ข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงบวกและข้อคำถามที่เป็นข้อความเชิงลบ ผู้ที่ตอบคำถามได้คะแนนรวมสูง แสดงว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) ดังนี้

ตาราง 4 หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

	คะแนน (ข้อความเชิงบวก)	คะแนน (ข้อความเชิงลบ)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเป็น 5 ช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับน้อยมาก
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ข้าราชการมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบวัดที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนนำแบบวัดที่มีนักวิชาการต่าง ๆ ศึกษาไว้มาใช้สร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ผู้วิจัยสร้างจากการนำปัจจัยส่วนบุคคล มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่ศึกษา

- แบบสอบถามส่วนที่ 2 ผู้วิจัยใช้แบบวัดของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “ตัวแปรเชิงสาเหตุและเชิงผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย” ซึ่งได้มาจากการปรับปรุงแบบวัดของ Trottier, Van Wart, & Wang (2008 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) จากนั้นนำแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปทดลองใช้ในกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.944 โดยมีรายละเอียดของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในแต่ละมิติ ดังนี้

1) มิติการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) จำนวน 5 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.834 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.546 - 0.710

2) มิติการกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) จำนวน 3 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.788 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.557 - 0.767

3) มิติการมีอิทธิพลทางอุดมคติ (Idealized influence) จำนวน 4 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.838 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.608 - 0.766

4) มิติการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) จำนวน 4 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.873 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.720 - 0.780

- แบบสอบถามส่วนที่ 3 ผู้วิจัยใช้แบบวัดของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “ตัวแปรเชิงสาเหตุและเชิงผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย” ซึ่งได้มาจากการปรับปรุงแบบวัดของ Kim (2009 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กึ่งทอง, 2556) และแบบวัดของ Perry (1996 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2555) จากนั้นนำแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไปทดลองใช้ในกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.951 โดยมีรายละเอียดของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ในแต่ละมิติ ดังนี้

1) มิติการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation) จำนวน 3 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.809 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.490 - 0.862

2) มิติความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest) จำนวน 6 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.779 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.089 - 0.789

3) มิติความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) จำนวน 6 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.924 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.674 - 0.848

4) มิติความเสียสละ (Self-sacrifice) จำนวน 6 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.858 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.385 - 0.871

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในขั้นตอนก่อนหน้า ซึ่งมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลโดยละเอียดดังนี้

(1) ขอนหนังสือแนะนำตัวและจดหมายขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อเป็นหนังสือนำในการขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ซึ่งจะทำให้การเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามโดยการลงพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

(2) ผู้วิจัยติดต่อเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ในการวิจัยและชี้แจงการจัดเก็บข้อมูลกับข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามบางส่วนก่อน

(3) หลังจากนั้นประมาณ 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยจะติดตามความคืบหน้าของการเก็บรวบรวมข้อมูลกับข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เพื่อสอบถามถึงปัญหาในตอบแบบสอบถาม และชี้แจงแนะนำการแก้ไขปัญหาของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นเก็บแบบสอบถามส่วนที่เหลือ

(4) เพื่อให้ได้รับการตอบกลับของข้อมูลในจำนวน 177 คน ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

ผู้วิจัยดำเนินการทั้งในส่วนของการจัดเตรียมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 การจัดเตรียมข้อมูล

การจัดเตรียมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ตอบกลับมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลของแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาเปลี่ยนเป็นรหัส เพื่อเตรียมที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ และแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

(1) การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยที่ทำการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

(2) การวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยเป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยาย เพื่ออธิบายลักษณะการแจกแจงของตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

การหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) คือ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของข้อมูล (Central Tendency) ทำได้โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาหาผลรวมแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลที่มีอยู่

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) คือ ค่าวัดการกระจายของกลุ่มข้อมูลแบบหนึ่ง ซึ่งค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีความสำคัญทางสถิติ เพราะเป็นค่าที่ใช้บอกถึงการกระจายของข้อมูลได้ดีกว่าค่าพิสัย และค่าส่วนเบี่ยงเบน

(3) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของสถานitäรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน Pearson 's Correlation Coefficient โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences)

ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) มีค่าอยู่ระหว่าง +1 และ -1 จำแนกได้ 3 กลุ่ม (กรีซ แร่งสูงเนิน, 2554) คือ

กลุ่มที่ 1 ค่า r มีค่าเข้าใกล้ +1 หมายถึง คู่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงมากในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มที่ 2 ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง คู่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงมากในทิศทางตรงกันข้าม

กลุ่มที่ 3 ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง คู่ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน

แสดงระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.90 -1.00 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จำนวน 177 คน ผู้วิจัยได้นำส่งแบบสอบถามถึงข้าราชการตำรวจ จำนวน 177 ฉบับ และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 177 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามปัจจัยที่ทำการศึกษา คือ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 5 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลปัจจัยทางประชากรศาสตร์		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	168	94.9
	หญิง	9	5.1
รวม		177	100
ศาสนา	พุทธ	114	64.4
	อิสลาม	62	35.0
	อื่นๆ	1	0.6
รวม		177	100

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยทางประชากรศาสตร์		จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	10	5.6
	25-35 ปี	123	69.5
	36-45 ปี	26	14.7
	46 ปีขึ้นไป	18	10.2
รวม	177	100	
เงินเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	16	9.0
	15,001-25,000 บาท	87	49.2
	25,001-35,000 บาท	52	29.4
	35,001-45,000 บาท	19	10.7
	45,001 บาทขึ้นไป	3	1.7
รวม	177	100	
สถานภาพ	โสด	78	44.1
	สมรส	90	50
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	5.1
รวม	177	100	
ภูมิลำเนา	สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	81	45.8
	ภาคกลาง	9	5.1
	ภาคใต้	59	33.3
	ภาคอีสาน	16	9.0
	ภาคเหนือ	12	6.8
รวม	177	100	
ระดับ (ยศ)	ร้อยตำรวจตรี-ร้อยตำรวจเอก	13	7.3
	นายดาบตำรวจ	61	34.5
	จ่าสิบตำรวจ	22	12.4
	สิบตำรวจตรี-สิบตำรวจเอก	81	45.8
รวม	177	100	

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยทางประชากรศาสตร์		จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย/ปวช/เทียบเท่า	40	22.6
	ปวส/อนุปริญญา	12	6.8
	ปริญญาตรี	121	68.4
	ปริญญาโท	4	2.3
รวม		177	100
ระยะเวลาปฏิบัติงานใน สถานีตำรวจภูธรเมือง ปัตตานี	1-5 ปี	46	25.99
	6-10 ปี	73	41.24
	11-15 ปี	34	19.21
	16-20 ปี	10	5.65
	21-25 ปี	9	5.08
	26-30 ปี	4	2.26
	31-35 ปี	1	0.57
รวม		177	100

จากตาราง 5 พบว่าข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 94.9) ที่เหลือเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 5.1) ด้านศาสนาของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานีมากที่สุดได้แก่ ศาสนาพุทธ (ร้อยละ 64.4) รองลงมาได้แก่ ศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 35) และศาสนาอื่นๆ (ร้อยละ 0.6) ตามลำดับ ช่วงอายุของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานีมากที่สุดได้แก่ อายุ 25-35 ปี (ร้อยละ 69.5) รองลงมาได้แก่ อายุ 36-45 ปี (ร้อยละ 14.7) อายุ 46 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 10.2) และอายุต่ำกว่า 25 ปี (ร้อยละ 5.6) ตามลำดับ ส่วนด้านรายได้ พบว่าข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี มีรายได้ 15,000 – 25,000 บาท (ร้อยละ 49.2) มากที่สุด รองลงมาได้แก่รายได้ 25,001-35,000 บาท (ร้อยละ 29.4) รายได้ 35,000-45,000 บาท (ร้อยละ 10.7) และรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 9.0) และน้อยที่สุดได้แก่รายได้ 45,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 1.7) ด้านสถานภาพของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานีมากที่สุดได้แก่ สถานภาพสมรส (ร้อยละ 50.8) รองลงมาได้แก่ สถานภาพโสด (ร้อยละ 44.1) ส่วนที่น้อยที่สุดได้แก่ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (ร้อยละ 5.1) ด้านภูมิลำเนาของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี ส่วนใหญ่อยู่ใน สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ร้อยละ 45.8) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ภาคใต้ (ร้อยละ 33.3) ตามด้วยภาคอีสาน (ร้อยละ 9.0) ภาคเหนือ (ร้อยละ 6.8) และภาคกลาง (ร้อยละ 5.1) ตามลำดับ ด้านระดับยศ ของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับยศสิบตำรวจ (ร้อยละ 45.8) มากที่สุด

รองลงมาได้แก่ นายดาบตำรวจ (ร้อยละ ตามด้วยจำสืบทำรวจ (ร้อยละ 12.4) และร้อยตำรวจ (ร้อยละ 7.3) น้อยที่สุด ส่วนในด้านระดับการศึกษาที่มากที่สุด ได้แก่ปริญญาตรี (ร้อยละ 68.4) รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช (ร้อยละ 22.6) ตามด้วย ปวส (ร้อยละ 6.8) และน้อยที่สุดได้แก่ปริญญาโท (ร้อยละ 2.3) ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี มากที่สุดได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ช่วง 6-10 ปี (ร้อยละ 41.24) รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานช่วง 1-5 ปี (ร้อยละ 25.99) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานช่วง 11-15 ปี (ร้อยละ 19.21) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานช่วง 16-20 ปี (ร้อยละ 5.65) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานช่วง 21-25 ปี (ร้อยละ 5.08) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานช่วง 26-30 ปี (ร้อยละ 2.26) และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานช่วง 31-35 ปี (ร้อยละ 0.57) เป็นจำนวนน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

การวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเบื้องต้นเป็นการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและตัวแปรของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยพิจารณาจากค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) ซึ่งมีรายละเอียดดังในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าต่ำสุดค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำแนกตามมิติ

ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
มิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติ	3.776	0.808	มาก
มิติที่ 2 การกระตุ้นทางปัญญา	3.710	0.877	มาก
มิติที่ 1 การสร้างแรงบันดาลใจ	3.646	0.885	มาก
มิติที่ 4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.642	0.878	มาก
รวม	3.690	0.786	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.690 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 แสดงว่าข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับมาก โดยพบว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละมิติของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยที่สูง มีค่าอยู่ระหว่าง 3.642 ถึง 3.7761 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.786 ถึง 0.885 โดยมีมิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.776 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.886 รองลงมาได้แก่มิติที่ 2 การกระตุ้นทาง

ปัญญามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.710 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.885 ตามด้วยมิติที่ 1 การสร้างแรงบันดาลใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.646 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.885 และน้อยที่สุดได้แก่ มิติที่ 4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.642 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.878 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าต่ำสุดค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจำแนกตามมิติ

ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	3.875	0.902	มาก
มิติที่ 4 ความเสียสละ	3.847	0.844	มาก
มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย สาธารณะ	3.781	0.917	มาก
มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ ส่วนรวม	3.723	0.760	มาก
รวม	3.810	0.775	มาก

จากตาราง 7 พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.810 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 แสดงว่าข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับมาก โดยพบว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละมิติของตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ยสูง มีค่าอยู่ระหว่าง 3.723 ถึง 3.875 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.760 ถึง 0.902 โดยมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.875 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.902 รองลงมาได้แก่ มิติที่ 4 ความเสียสละมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.847 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.844 ตามด้วยมิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.781 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.917 และน้อยที่สุดได้แก่ มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.723 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ซึ่งมีรายละเอียดดังในตาราง 8

ตาราง 8 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ปัจจัย	มิติที่1การ สร้างแรง บันดาลใจ	มิติที่2 การ กระตุ้นทาง ปัญญา	มิติที่ 3 การ มีอิทธิพล ทางอุดมคติ	มิติที่ 4 การ คำนึงถึง ความเป็น ปัจเจกบุคคล	ภาวะผู้นำ การ เปลี่ยนแปลง
มิติที่ 1 การเข้า ไปมีส่วนร่วมใน การกำหนด นโยบาย สาธารณะ	0.698 ^{**}	0.684 ^{**}	0.702 ^{**}	0.694 ^{**}	0.762 ^{**}
มิติที่ 2 ความ มุ่งมั่นในการ รับผิดชอบต่อ ผลประโยชน์ ส่วนรวม	0.692 ^{**}	0.677 ^{**}	0.720 ^{**}	0.642 ^{**}	0.749 ^{**}
มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็น ใจผู้อื่น	0.687 ^{**}	0.640 ^{**}	0.696 ^{**}	0.675 ^{**}	0.743 ^{**}
มิติที่ 4 ความ เสียสละ	0.678 ^{**}	0.641 ^{**}	0.741 ^{**}	0.698 ^{**}	0.758 ^{**}
แรงจูงใจในการ บริการสาธารณะ	0.751 ^{**}	0.718 ^{**}	0.782 ^{**}	0.739 ^{**}	0.821 ^{**}

^{**} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในภาพรวมและในแต่ละมิติ พบว่า ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.821 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละมิตินั้นพบว่าการมีอิทธิพลทางอุดมคติกับความเสียสละมีความสัมพันธ์ระดับสูง เท่ากับ 0.741 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมาได้แก่ การมีอิทธิพลทางอุดมคติกับความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.720 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามด้วย การมีอิทธิพลทางอุดมคติกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.702 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลกับความเสียสละและการสร้างแรงบันดาลใจกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.698 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การมีอิทธิพลกับความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.696 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.694 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสร้างแรงบันดาลใจกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.692 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสร้างแรงบันดาลใจกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.687 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การกระตุ้นทางปัญญากับความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.677 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลกับความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.675 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลกับความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.642 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การกระตุ้นทางปัญญากับความเสียสละ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.641 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการกระตุ้นทางปัญญากับความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลาง เท่ากับ 0.640 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีจำนวน 177 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น (Stratified random sampling) โดยการกำหนดสัดส่วนของสายงานข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จากนั้นผู้วิจัยทำการแบ่งสัดส่วนของแต่ละสายงาน และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละสายงาน ข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ในการเก็บตัวอย่างได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 177 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) เท่ากับ ร้อยละ 100 โดยแบ่งเป็นค่าความเที่ยงทั้งฉบับของแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเท่ากับ 0.944 และแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเท่ากับ 0.951

ข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 94.9 อายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 69.5 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 64.4 สถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 50.8 มีภูมิลำเนาอยู่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ร้อยละ 45.8 รายได้ไม่เกิน 15000-25000 บาท ร้อยละ 49.2 ด้านการศึกษา พบว่าข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานีมีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.4 ด้านระดับยศของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับยศสิบตำรวจ ร้อยละ 45.8 ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานีมากที่สุดช่วง 1-10 ปี ร้อยละ 67.23

ผลการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.690$, S.D.=0.786) โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในมิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติ (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.776$, S.D.=0.808) ตามมาด้วยมิติที่ 2 การกระตุ้นทางปัญหา (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.710$, S.D.=0.877) และมิติที่ 1 การสร้างแรงบันดาลใจ (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.646$, S.D.=0.885) โดยมิติที่ 4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.642$, S.D.=0.878) เป็นมิติที่ข้าราชการตำรวจมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการศึกษเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่าข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย \bar{X} = 3.810, S.D. = 0.775) โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย \bar{X} = 3.875, S.D.=0.902) ตามมาด้วยมิติที่ 4 ความเสียสละ (ค่าเฉลี่ย \bar{X} = 3.847, S.D.= 0.844) และมิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย \bar{X} = 3.781, S.D.= 0.917) โดยมีมิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย \bar{X} = 3.723, S.D.= 0.760) เป็นมิติที่ข้าราชการตำรวจมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันทั้งในภาพรวมและในรายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r=0.821$) ทั้งในภาพรวมและรายมิติ ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติ กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมิติที่ 4 ความเสียสละ มีความสัมพันธ์กันระดับสูง ($r=0.741$) ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมิติที่ 2 การกระตุ้นทางปัญหา กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r=0.640$)

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาการภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติมากที่สุด ซึ่งเป็นการรับรู้เป้าหมายขององค์กร ทำให้ข้าราชการจะเป็นระดับพฤติกรรมผู้นำที่ทำให้ผู้ตามชื่นชม ยกย่อง และทำให้ผู้ตามเกิดความเลียนแบบ โดยการแสดงให้ผู้ตามเห็นถึงการมีส่วนร่วม การแบ่งปันและลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับผู้ตาม ซึ่งจะทำให้ผู้ตามเกิดความเคารพนับถือ เชื่อใจ ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติที่ 4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลน้อยที่สุด ซึ่งผู้นำจะต้องให้ความสนใจกับผู้ตามแต่ละคนโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้ของแต่ละคน รวมไปถึงหน้าที่ที่เป็นทั้งพี่เลี้ยง ผู้ฝึกสอนให้กับผู้ตาม และรับฟังความเห็นของผู้ตามที่แตกต่างกัน ทำให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติที่ 4 ปฏิบัติได้น้อยกว่ามิติอื่นๆ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากที่สุด ซึ่งเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่

ถูกกระตุ้นเพื่อจะตอบสนองด้านอารมณ์ในบริบทด้านสังคมที่เป็นความรู้สึกที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะเสียสละเพื่อผู้อื่น ส่วนแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อประโยชน์ส่วนร่วมน้อยที่สุด ซึ่งคุณลักษณะอย่างต่อหนึ่งของบุคคลที่มีการปรารถนาที่จะให้บริการสาธารณะ โดยเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่คิดถึงผู้อื่น สำนึกในหน้าที่ต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิตินี้เป็นไปได้ไม่น้อยกว่ามิติอื่นๆ เพราะเป็นพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ และเป็นไปตามทฤษฎีของ Judge & Piccolo (2004 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) และ Trotier, Van Wart & Wang (2008 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) และ Willams (2005 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) ซึ่งเป็นพฤติกรรมผู้นำที่ทำให้ผู้ตามชื่นชม ยกย่องทำให้ผู้ตามเกิดการเลียนแบบ และเกิดความเคารพนับถือ เชื่อใจ ส่วนของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นก็เป็นไปตามทฤษฎีของ Perry (1996 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) ซึ่งเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น เนื่องจากพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองด้านอารมณ์ในด้านสังคมเป็นความรู้สึกที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะเสียสละเพื่อคนอื่น ซึ่งมีความสอดคล้องกันและเป็นไปตามการศึกษา Judge & Piccolo (2004), Camilleri (2007 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) และ อุไรวรรณ จันทสุวรรณ (2547) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจของผู้ตามมีความสัมพันธ์กัน โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อแรงจูงใจของผู้ตามและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน กับการทำงานที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการส่วนใหญ่ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นส่งผลให้การย้ายหรือเปลี่ยนงานเป็นไปได้น้อย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีที่มีความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ประกอบกับการศึกษาที่ผ่านมาทำให้ทราบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะส่งผลที่ดีต่อทัศนคติ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานที่สูง ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่จะดำรงตำแหน่งในระดับสูงโดยการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในเรื่องของการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี การกระตุ้นระดับความพยายามของผู้ตามให้แสดงออกมาเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานและการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ของผู้ตาม โดยการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างความไว้วางใจ สนับสนุน สร้างกำลังใจ และกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ตระหนักถึงความสำคัญขององค์กร ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเมื่อข้าราชการตำรวจมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ความผูกพันในงานกลับไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีตำแหน่งในระดับต่ำกว่า ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรที่จะสร้างระบบการกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจเกิดความรักความผูกพันในงาน ตลอดจนสร้างความท้าทายให้เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชา การให้ผู้บังคับบัญชาเข้าไปมีส่วนร่วมปฏิบัติการกิจต่างๆ ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่รู้สึกลังเลใจในการทำงาน หากแต่ต้องตื่นตัวและพร้อมเสนอกับงานที่เผชิญ เพื่อที่จะให้การช่วยเหลือแก่ประชาชน ทั้งนี้เพราะความผูกพันในงานเกิดขึ้นได้ต้องมาจากลักษณะของงานนั้นๆ และสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ และเมื่อบุคคลเกิดความรักความผูกพันแล้ว เขาก็จะมีพลังในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่อย่างกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน จนนำไปสู่พฤติกรรมของการอุทิศตัวให้กับองค์กรและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรแสดงบทบาทพฤติกรรมความเป็นผู้นำที่เหมาะสมทั้งในด้านการปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี การกระตุ้นสร้างความท้าทายให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยแรงจูงใจภายใน การให้กำลังใจ การให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาในองค์กร ตลอดจนความเอาใจใส่ของผู้ใต้บังคับบัญชา และเคารพในความแตกต่าง

ของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้และส่งเสริมความสามารถของแต่ละบุคคลตามความถนัด โดยผู้บังคับบัญชา

- 1) ทำการถ่ายทอดวิสัยทัศน์จากส่วนกลางให้กลายเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
- 2) ทำการเชื่อมต่อกลยุทธ์และวิสัยทัศน์เพื่อที่จะนำไปปฏิบัติจริงได้
- 3) แสดงความมั่นใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นถึงวิสัยทัศน์ของตน
- 4) แสดงออกถึงความมั่นใจในศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาในการที่จะนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
- 5) ต้องกระทำตนเป็นแบบอย่างมากกว่าการพูดเพียงอย่างเดียว

2.จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าความยุติธรรมในองค์กร ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร โดยเฉพาะความยุติธรรมในด้านกระบวนการตัดสินใจ และมีการมอบอำนาจเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร แต่ถ้าได้รับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น จนอาจนำไปสู่การลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลงอันจะเกิดผลกระทบกับประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรได้โดย

- 1) ผู้บังคับบัญชาควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น
- 2) การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรม
- 3) หลีกเลี่ยงการจ่ายผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสม ซึ่งผลตอบแทนในที่นี้มิได้หมายถึงเงินเดือนเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงเรื่องผลประโยชน์ตอบแทนและการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

3.จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในงานด้านการบริการทั่วไปซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนนั้น แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ดังนั้นทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานจึงควรตระหนักและสร้างแรงจูงใจเพื่อผลักดันให้ตนเองเกิดความเต็มใจในการให้บริการแก่

สาธารณะ เพราะบุคคลที่มุ่งเน้นในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนและส่วนรวมโดยมีเป้าหมายในการทำสิ่งดีๆ เพื่อผู้อื่นนั้นย่อมนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ การส่งเสริมกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะสามารถกระทำได้โดย

- 1) เปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในเรื่องสำคัญขององค์กร
- 2) ใช้สิ่งจูงใจภายในการส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เช่น สร้างทัศนคติที่ดีในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมหรือแสดงความชื่นชมกับบุคคลที่มีพฤติกรรมของความเมตตากรุณาพร้อมให้การช่วยเหลือผู้อื่น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่เน้นวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัยมาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่ผ่านมา อีกทั้งเครื่องมือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะส่วนใหญ่มีพื้นฐานมาจากต่างประเทศ ดังนั้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อ ๆ ไป ได้แก่

- 1) ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสนทนากลุ่มหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงมิติการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
- 2) ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มเติม เพื่อค้นหาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ตลอดจนผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
- 3) ควรมีการวิจัยโดยขยายประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น โดยอาจศึกษาในภาพรวมของสถานีตำรวจของจังหวัดปัตตานี หรือศึกษาเปรียบเทียบของสถานีตำรวจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

บรรณานุกรม

- กฤษณล อุม่าจิ (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ กรณีศึกษาจังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.สงขลา.
- กอบศักดิ์ มูลมัย (2554).ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิภาพการสอนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1.วิทยานิพนธ์. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพมหานคร.
- กอแก้ว จันทร์กิงทอง (2556). อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน.(ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาการ จัดการ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา
- ขวัญตา เกื้อกุลรัฐ (2554). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาด กลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2. ศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพมหานคร.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ กระทรวงยุติธรรม.(2550 ก).ข้อเสนอเบื้องต้นในการพัฒนา ระบบงานตำรวจ.นนทบุรี : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- นันทิ ขจรกิติยา (2555). *ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงาน เทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาการ จัดการ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา
- เบญจธรรม ดิสกุล (2558). แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ. บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร.
- สินีนานา โพธิจิญญาโน (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการ จัดการความรู้ของครูในเครือข่ายโรงเรียนที่ 22 สำนักงานเขตบางกะปิ. สารนิพนธ์. ศึกษามหาบัณฑิต.กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. *สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล*. (2560). ระบบ ราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- อิศรัฎฐ์ รินไธสง. (2558). เอกสารประกอบการสอน การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง. ภาควิชารัฐประศาสน- ศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุไรวรรณ จันทสุวรรณ. (2547). ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและความพึงพอใจใน งานของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์.สารนิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานี

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้เป็นสารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะ
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์
ในแง่การเพิ่มองค์ความรู้ในการวางแผนจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์กร ผู้วิจัยจึงขอ
ความร่วมมือจากท่าน กรรราตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริงที่สุด โดยผู้วิจัยขอรับรองว่า
ผลการวิจัยที่จะนำเสนอจะเป็นผลวิจัยในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและจะไม่มีการเจาะจง
เฉพาะหน่วยงานแต่อย่างใด

แบบสอบถามนี้แบบออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับมีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อผลการวิจัย ซึ่งจะมีประโยชน์แก่ทั้งผู้วิจัย
และหน่วยงานของท่าน ผู้วิจัยจึงหวังว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณที่ท่านได้
กรุณาสละเวลาสำหรับการตอบคำถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอัยย์ชาลิสา ชูอินทร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัย

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย✓ในช่อง□ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 2.ศาสนา 1. พุทธ 2. อิสลาม 3. อื่นๆ (ระบุ).....
- 3.อายุ
1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25-35ปี
3. 36-45 ปี 4. 46 ปีขึ้นไป
- 4.เงินเดือน
1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,000-25,000 บาท
3. 25,001-35,000 บาท 4. 35,001-45,000 บาท
5. 45,001 บาทขึ้นไป
- 5.สถานภาพสมรส
1.โสด 2.สมรส 3.หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 6.ภูมิลำเนาเดิม
1.เป็นคนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2.เป็นคนในพื้นที่อื่นๆ 2.1 ภาคกลาง 2.2 ภาคใต้
2.3 ภาคอีสาน 2.4 ภาคเหนือ
- 7.หน่วยงานที่ปฏิบัติ
1.สายอำนาจการ 4.สายสืบสวน 7.สายจราจร
2.สายป้องกันและปราบปราม 5.สายสอบสวน
3.หน่วยปฏิบัติการพิเศษ 6.ควบคุมผู้ต้องหา
- 8.ระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน.....ปี
- 9.ตำแหน่ง.....
- 10.ระดับ(ยศ)
1. พลตำรวจเอก-พลตำรวจตรี 2. พันตำรวจเอก-พันตำรวจตรี
3. ร้อยตำรวจเอก-ร้อยตำรวจตรี 4. นายดาบตำรวจ
5. จ่าสิบตำรวจ 6. สิบตำรวจเอก-สิบตำรวจตรี
- 11.ระดับการศึกษาสูงสุด
1.มัธยมปลาย/ปวช/เทียบเท่า 2.ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
3.ปริญญาตรี 4.ปริญญาโท
5.ปริญญาเอก 6.อื่นๆ(ระบุ).....

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ลำดับ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
การสร้างแรงบันดาลใจ						
1	ผู้บังคับบัญชาของฉันทำให้พนักงานเกิดแรง จูงใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงาน					
2	ผู้บังคับบัญชา ประชุมชี้แจง หรือแจ้งข่าว สารในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
3	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการฝึก อบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน					
4	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและมอบ อำนาจการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
5	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ฉันมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา					
การกระตุ้นทางปัญญา						
6	ผู้บังคับบัญชา แสดงให้ฉันเห็นถึงการพร้อม รับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ					
7	ผู้บังคับบัญชาท้าทายการปฏิบัติงาน โดยการ ให้รางวัลตอบแทน					
8	ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ฉันแก้ปัญหาการ ทำงานด้วยแนวทางที่ดีกว่าเดิม					
การมีอิทธิพลทางอุดมคติ						
9	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎระเบียบของ หน่วยงานอย่างเคร่งครัด					
10	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ยอมรับและแก้ไขความ ผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง					

ลำดับ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11	ผู้บังคับบัญชาตัดสินปัญหาต่างๆ ให้แก่ พนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค					
12	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้าง สรรค์และวางแผนในการปฏิบัติงาน					
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล						
13	ผู้บังคับบัญชาสันับสนุนให้พนักงานจัด สมดุลระหว่างการทำงานและครอบครัว					
14	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ฉันได้แสดง ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงาน					
15	ผู้บังคับบัญชาชี้แนะเพื่อพัฒนาการทำงาน ให้กับฉัน					
16	ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการพัฒนา ปรับ ปรุงทักษะการปฏิบัติงาน					

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ลำดับ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ						
1	ฉันมีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน					
2	ฉันให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะของหน่วยงาน					
3	ฉันรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ชุมชน ได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ฉันเข้าไปมีส่วนร่วม					
ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม						
4	ฉันไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน					
5	ฉันตั้งใจที่จะช่วยเหลือชุมชนที่หน่วยงานของฉันรับผิดชอบ					
6	ฉันมีความคิดว่าหน้าที่บริการเป็นหน้าที่ของฉัน					
7	ฉันให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะของหน่วยงาน					
8	ฉันอยากให้องค์กรทำประโยชน์ให้ชุมชน แม้ว่าฉันจะต้องเหนื่อยมากขึ้น					
9	ฉันคิดเห็นว่านโยบายสาธารณะของหน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมกับชุมชน					

ลำดับ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น						
10	ฉันรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในหน่วยงานของฉัน					
11	ฉันมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมในหน่วยงานจะมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง					
12	ฉันมีความคิดว่างานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น					
13	ฉันคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ					
14	ฉันยกย่อง นับถือ คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น					
15	ฉันมีความคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
ความเสียสละ						
16	งานที่ฉันปฏิบัติเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าเพื่อตนเอง					
17	การให้บริการผู้อื่นทำให้ฉันรู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทนก็ตาม					
18	การสร้างความปลอดภัยให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อตัวฉันมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว					
19	ฉันพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม					
20	ฉันยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น					
21	ฉันเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อตัวเองเสมอ					

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการ
บริการสาธารณะ ระหว่างกลุ่มทดลองใช้-ใช้จริง

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระหว่างกลุ่มทดลองใช้-ใช้จริง

ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งฉบับ	
		ทดลอง	ใช้จริง	ทดลอง	ใช้จริง
มิติที่ 1 การสร้างแรงบันดาลใจ	5	.546 - .710	.660-.772	.834	.893
มิติที่ 2 การกระตุ้นทางปัญญา	3	.557 - .767	.679-.722	.788	.836
มิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติ	4	.608 - .766	.711-.741	.838	.872
มิติที่ 4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	4	.720 - .780	.757-.836	.873	.916
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง				.944	.958

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะระหว่างกลุ่มทดลอง
ใช้-ใช้จริง

ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะ	จำนวน ข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนรายข้อ คะแนนรวม		ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ทั้งฉบับ	
		ทดลอง	ใช้จริง	ทดลอง	ใช้จริง
มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบายสาธารณะ	3	.490 - .862	.691- .817	.809	.877
มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบ ต่อผลประโยชน์ส่วนรวม	6	.089 - .789	.221- .780	.779	.842
มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	6	.674 - .848	.746 -.870	.924	.946
มิติที่ 4 ความเสียสละ	6	.385 - .871	.720 -.857	.858	.933
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ				.951	.966

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุลนางสาวอัยย์ชาลิสา ชูอินทร์.....

รหัสนักศึกษา6010521532.....

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
.....วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีชีวภาพทางน้ำ)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีพ.ศ. 2556.....

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

.....เจ้าหน้าที่ธุรการ บริษัท บ้านกล้วยรางวัล จำกัด.....

