

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 Chuin¹

จุกามณี ตระกูลมุกดา Jutamanee Trakulmututa²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัดระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำนวน 177 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับมาก และมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับมาก นอกจากนี้พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมิติที่ 4 ความเสียสละ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมิติที่ 2 การกระตุ้นทางปัญญากับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, ข้าราชการตำรวจ

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-

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : Chuin.ai@icloud.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : jutamanee.t@psu.ac.th

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. questionnaire. The data was analyzed using Mean (\bar{X}), Standard Deviation (S.D.), t-test and one way ANOVA.

The findings showed that the officials of Southern Meteorological Center had the highest level of Public Service Motivation. The highest mean of dimensions are as follows respectively: The 3rd dimension – Compassion, the 2nd dimension – Commitment to public interest, the 1st dimension – Attraction to public policy formation, and the least is the 4th dimension – Self-sacrifice. In addition, the comparison between various factors with Public Service Motivation showed that different Educational Factors – Major and educational institutions variables, and Work Factors – section/department/station and levels variables, result in different incentives for Public Services Motivation with statistical significance.

Keywords: Public service motivation, Transformational Leadership, Public official

บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งปัญหาการก่อความไม่สงบที่เกิดขึ้นบริเวณเขตชายแดน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหา ในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้งการติดต่อประสานงาน การให้บริการที่ล่าช้า ความเป็นธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนแนวความคิดและค่านิยมที่ไม่ตรงกัน ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลต้องพยายามสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความไว้วางใจ เกิดความศรัทธาในการบริการของงานรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายโมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศที่เราเรียกกันว่า ไทยแลนด์4.0 นั่นเอง ดังนั้นระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมกับระบบดังกล่าวสามารถบูรณาการการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้ อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวมีความท้าทายที่สำคัญยิ่ง 2 ประการ คือ 1) ทำอย่างไรการบริหารราชการจึงจะมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขจากการได้รับการบริการของภาครัฐ

โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน และ 2) ทำอย่างไรให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐมีความผูกพันต่องาน มีทัศนคติ พฤติกรรม และทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการและประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยการทำให้ข้าราชการตำรวจมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับที่สูง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) ตำรวจเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและดูแลความสงบเรียบร้อยภายในประเทศและคอยบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ประสิทธิภาพที่บ่งชี้ถึงคุณภาพ หรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ แต่ต้องมีผู้นำที่รู้จักการเปลี่ยนแปลงที่ดี มีการทำงานที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง พัฒนาความสามารถและศักยภาพไปสู่ระดับที่สูงขึ้นโดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงแสดงบทบาททำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไว้วางใจตระหนักภารกิจและวิสัยทัศน์ มีความจงรักภักดีและเป็นข้อยู่งใจให้ผู้ร่วมงานมองการณ์ไกลกว่าความสนใจของตน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ขององค์การโดยเฉพาะข้าราชการตำรวจในสามจังหวัดภาคใต้จะต้องเข้าถึงประชาชนและผู้นำจะต้องเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะส่งผลให้เกิดกำลังใจในการการปฏิบัติงานเนื่องจากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงและมีอันตรายอยู่ตลอดเวลาอย่างเช่นพื้นที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทยกล่าวได้ว่าหากมีผู้นำที่รู้จักการเปลี่ยนแปลงที่ดีนั้นจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดีส่งผลให้การทำงานนั้นก็จะเกิดผลสำเร็จดังที่ตั้งใจไว้ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบในแต่ละงานนั้นนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจนั้น Kim (2006 อ้างถึงใน กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง, 2556)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) ของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ดีต่อองค์กร สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีต่อประชาชนอย่างเป็นธรรม ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเคารพนับถือ ผู้บังคับบัญชาสามารถนำแบบวัดไปปรับใช้ในการบริหารทั้งด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเพื่อก่อให้เกิดแบบอย่างที่ดี

ทบทวนวรรณกรรม

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ระดับพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่

คาดหวัง เป็นผลให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง พัฒนาความสามารถและศักยภาพไปสู่ระดับที่สูงขึ้นโดยผู้บริหารแสดงบทบาททำให้ผู้ร่วมงานไว้วางใจตระหนักรู้ภารกิจและวิสัยทัศน์ มีความจงรักภักดีและเป็นข้อจูงใจให้ผู้ร่วมงานมองการณ์ไกลกว่าความสนใจของตน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ขององค์กร โดยวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 4 มิติ คือ

มิติ 1 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึงคุณลักษณะของผู้นำที่แสดงออกให้ผู้ตามเกิดความสนใจในการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนและเผชิญกับงานร่วมกัน ซึ่งจะรวมไปถึงการสื่อสารที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

มิติ 2 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึงคุณลักษณะการกระทำของผู้นำที่มีความกระตุ้นความคิดของผู้ตามทำให้เกิดความท้าทาย และความพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา

มิติ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติ (Idealized Influence) หมายถึง การกระทำของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามชื่นชม ยกย่อง เคารพนับถือ และทำให้ผู้ตามเกิดความเลียนแบบ

มิติ 4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง คุณลักษณะของผู้นำที่รับฟังและคำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างของผู้ตามแต่ละคน รวมถึงการกระทำที่เป็นพี่เลี้ยงและผู้ฝึกสอนให้กับผู้ตาม

2. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หมายถึง แนวคิดหรือแรงจูงใจของข้าราชการที่จะตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของหน่วยงาน (Perry & Wise, 1990) ซึ่งเป็นพฤติกรรมเฉพาะบุคคลที่แสดงผ่านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของข้าราชการที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก 3 แนวคิด ประกอบด้วย

- **แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational)** เป็นการกระทำพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ต้องการให้ตนได้รับผลประโยชน์สูงสุด เป็นความสนใจส่วนตนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ ได้แก่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของ โดยมีความเชื่อว่าการกระทำดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติ

- **แรงจูงใจด้านบรรทัดฐาน (Norm based)** จัดเป็นคุณลักษณะที่พึงปรารถนาของข้าราชการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ มีความต้องการที่จะให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยเชื่อว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

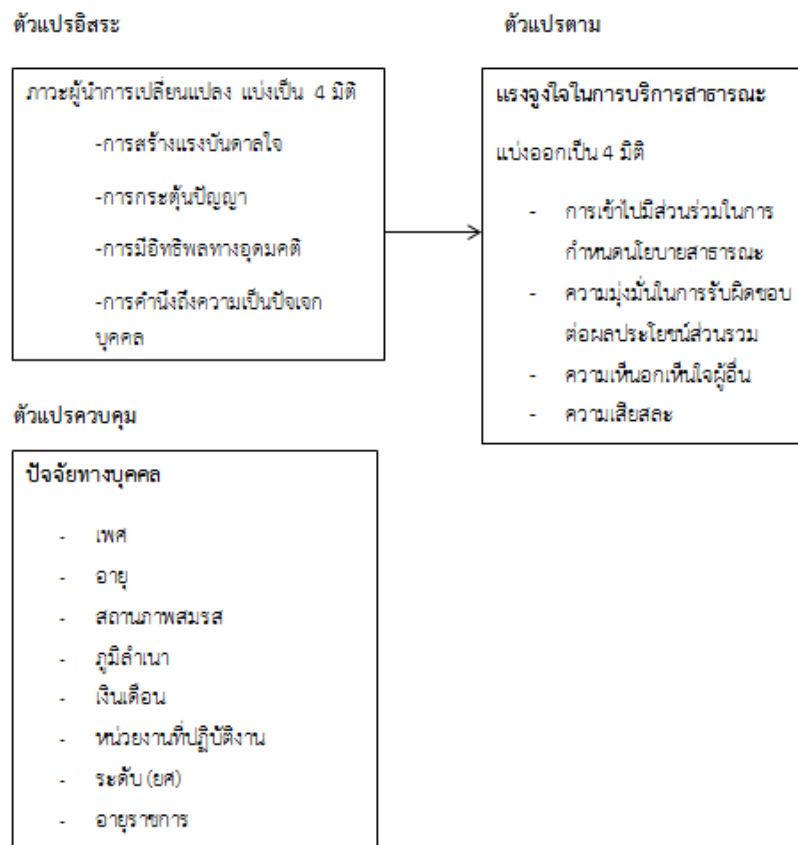
- **แรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective)** เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้ข้าราชการตอบสนองด้านอารมณ์ที่มีความหลากหลายในบริบทด้านสังคม โดยแสดงถึงความตั้งใจที่จะเสียสละเพื่อบุคคลอื่น องค์กรประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ

มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest) คือ ความคิดเห็นของบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ของความเป็นพลเมือง

มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) คือ ความต้องการของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น

มิติที่ 4 ความเสียสละ (Self-sacrifice) คือ ความต้องการของบุคคลที่จะกระทำการต่าง ๆ เพื่อต้องการปกป้อง ช่วยเหลือ สนับสนุนและทำในสิ่งที่ดีโดยเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำนวนข้าราชการ 317 คน แบ่งเป็นสายงานได้ดังนี้ สายอำนวยการ 5 คน สายป้องกันและปราบปราม 240 คน หน่วยปฏิบัติการพิเศษ 35 คน สายสืบสวน 13 คน สายสอบสวน 4 คน สายควบคุมผู้ต้องหา 2 คน สายจราจร 18 คน

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเนะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .01) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 177 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างมาใช้ในการศึกษานี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้น (Stratified random sampling) จากการกำหนดสัดส่วน โดยการกำหนดสัดส่วนของสายงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จากนั้นผู้วิจัยทำการแบ่งสัดส่วนของแต่ละสายงาน และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละสายงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี” เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Questionnaire) ดังนี้

- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ผู้วิจัยสร้างจากการนำปัจจัยส่วนบุคคล มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่ศึกษา

- แบบสอบถามส่วนที่ 2 ผู้วิจัยใช้แบบวัดของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “ตัวแปรเชิงสาเหตุและเชิงผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย” ซึ่งได้มาจากการปรับปรุงแบบวัดของTrottier, Van Wart, & Wang (2008 อ้างถึงใน นันทิ ขจรกิตติยา, 2556) จากนั้นนำแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปทดลองใช้ในกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.944

3. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

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

2) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน Pearson 's Correlation Coefficient

สรุปผลการวิจัย

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

ตาราง 1 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด 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

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ 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) โดยมิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย \bar{X} = 3.723, S.D.= 0.760) เป็นมิติที่ข้าราชการตำรวจมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 2 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 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ	3.781	0.917	มาก
มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม	3.723	0.760	มาก
รวม	3.810	0.775	มาก

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันทั้งในภาพรวม และในรายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r=0.821$) ทั้งในภาพรวมและรายมิติ ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติ กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมิติที่ 4 ความเสียสละ มีความสัมพันธ์กันระดับสูง ($r=0.741$) ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมิติที่ 2 การ

กระตุ้นทางปัญหา กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r=0.640$)

ตาราง 3 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 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ	0.698 ^{**}	0.684 ^{**}	0.702 ^{**}	0.694 ^{**}	0.762 ^{**}
มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม	0.692 ^{**}	0.677 ^{**}	0.720 ^{**}	0.642 ^{**}	0.749 ^{**}
มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	0.687 ^{**}	0.640 ^{**}	0.696 ^{**}	0.675 ^{**}	0.743 ^{**}
มิติที่ 4 ความเสียสละ	0.678 ^{**}	0.641 ^{**}	0.741 ^{**}	0.698 ^{**}	0.758 ^{**}
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	0.751 ^{**}	0.718 ^{**}	0.782 ^{**}	0.739 ^{**}	0.821 ^{**}

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาการภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติที่ 3 การมีอิทธิพลทางอุดมคติมากที่สุด ซึ่งเป็นการรับรู้เป้าหมายขององค์กร ทำให้ข้าราชการจะเป็นระดับพฤติกรรมผู้นำที่ทำให้ผู้ตามชื่นชม ยกย่องและทำให้ผู้ตามเกิดความเลียนแบบ ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติที่ 4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลน้อยที่สุด ซึ่งผู้นำจะต้องให้ความสนใจกับผู้ตามแต่ละคนโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้ของแต่ละคน รวมไปถึงหน้าที่ที่เป็นทั้งพี่เลี้ยง ผู้ฝึกสอนให้กับผู้ตาม และรับฟังความเห็นของผู้ตามที่แตกต่างกัน ทำให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติที่ 4 ปฏิบัติได้น้อยกว่ามิติอื่นๆ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากที่สุด ซึ่งเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นเพื่อจะตอบสนองด้านอารมณ์ในบริบทด้านสังคมที่เป็นความรู้สึกที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะเสียสละเพื่อผู้อื่น ส่วนแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อประโยชน์ส่วนร่วมน้อยที่สุด ซึ่งคุณลักษณะอย่างต่อหนึ่งของบุคคลที่มีการปรารถนาที่จะให้บริการสาธารณะ โดยเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่คิดถึงผู้อื่น สำนึกในหน้าที่ต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิตินี้เป็นไปได้น้อยกว่ามิติอื่นๆ เพราะเป็นพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ซึ่งเป็นพฤติกรรมผู้นำที่ทำให้ผู้ตามชื่นชม ยกย่องทำให้ผู้ตามเกิดการเลียนแบบ และเกิดความเคารพนับถือ เชื่อใจ ส่วนของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นก็เป็นไปตามทฤษฎีของPerry (1996 อ้างถึงใน นันท์ ขจรกิตติยา, 2556) ซึ่งเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่นพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจของผู้ตามมีความสัมพันธ์กัน โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอุดมคติต่อแรงจูงใจของผู้ตามและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน กับการทำงานที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการส่วนใหญ่ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นส่งผลให้การย้ายหรือเปลี่ยนงานเป็นไปได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการผลศึกษาที่ผ่านมาผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการที่จะทำได้ข้าราชการตำรวจภูธรเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีมีความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะดังนี้
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

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

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเมื่อข้าราชการตำรวจมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ความผูกพันในงานกลับไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีตำแหน่งในระดับต่ำกว่า ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรที่จะสร้างระบบการกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจเกิดความรักความผูกพันในงาน ตลอดจนสร้างความท้าทายให้เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชา การให้ผู้บังคับบัญชาเข้าไปมีส่วนร่วมปฏิบัติภารกิจต่างๆ ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่รู้สึกถึงความจำเจในการทำงาน หากแต่ต้องตื่นตัวและพร้อมเสนอกับงานที่เผชิญ เพื่อที่จะให้การช่วยเหลือแก่ประชาชน ทั้งนี้เพราะความผูกพันในงานเกิดขึ้นได้ต้องมาจากลักษณะของงานนั้นๆ และสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นสำคัญ และเมื่อบุคคลเกิดความรักความผูกพันแล้ว เขาก็จะมีพลังในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่อย่างกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน จนนำไปสู่พฤติกรรมของการอุทิศตัวให้กับองค์กรและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงาน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรแสดงบทบาทพฤติกรรมความเป็นผู้นำที่เหมาะสมทั้งในด้านการปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี การกระตุ้นสร้างความท้าทายให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยแรงจูงใจภายใน การให้กำลังใจ การให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาในองค์กร ตลอดจนความเอาใจใส่ของผู้ใต้บังคับบัญชา และเคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้และส่งเสริมความสามารถของแต่ละบุคคลตามความถนัด

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าความยุติธรรมในองค์กร ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร โดยเฉพาะความยุติธรรมในด้านการกระบวนการตัดสินใจ และมีการมอบอำนาจเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร แต่ถ้าได้รับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น จนอาจนำไปสู่การลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลงอันจะเกิดผลกระทบกับประชาชนผู้มาใช้บริการ

3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในงานด้านการบริการทั่วไปซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนนั้น แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านพฤติกรรมปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ดังนั้นทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในงานจึงควรตระหนักและสร้างแรงจูงใจเพื่อผลักดันให้ตนเองเกิดความเต็มใจในการให้บริการแก่สาธารณะ เพราะบุคคล

ที่มุ่งเน้นในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนและส่วนรวมโดยมีเป้าหมายในการทำสิ่งดีๆ เพื่อผู้อื่นนั้น ย่อมนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กฤษณล อุมาจิ (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ กรณีศึกษาจังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์.

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.สงขลา.

กอบศักดิ์ มูลมัย (2554).ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับ ประสิทธิภาพการสอนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1. วิทยานิพนธ์.ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพมหานคร.

กอแก้ว จันทร์กึ่งทอง (2556). อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน.(ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาการ จัดการ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา

ขวัญตา เกื้อกุศลรัฐ (2554). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาด กลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2. ศึกษา ศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพมหานคร.

คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ กระทรวงยุติธรรม.(2550 ก).ข้อเสนอเบื้องต้นในการพัฒนา ระบบงานตำรวจ.นนทบุรี : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

นันทิ ขจรกิตติยา (2555). ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงาน เทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา

เบญจธรรม ดิสกุล (2558). แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ. บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร.

สินีนานา โพธิ์จิณญาโน (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการจัดการ ความรู้ของครูในเครือข่ายโรงเรียนที่ 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). ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.สารนิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์