

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงาน
และเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

Confirmatory Factor Analysis of Servant Leadership of Fire and Rescue Officer
and Assistants in Bangkok Metropolitan Administration

¹ธีระ เท็ดพุทธธรรม (Theera Therdbhuthadham)

²ณัฐมน หมวกฉิม (Natthamon Muakchim)

¹คณะบริหารธุรกิจ สถาบันรัชต์ภาคย์

(Faculty of Business Administration Rajapark Institute)

²คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัชต์ภาคย์

(Faculty of Political Science and Public Administration Rajapark Institute.)

Email: Lux-nitta@hotmail.com

Received April 11, 2021; Revised May 14, 2021; Accepted July 15, 2021

Abstract

The purpose of this study was to analyze the components of servant leadership of fire and rescue officer and assistants in Bangkok Metropolitan Administration with the empirical data. There were 310 participants used as a sampling group and were selected by simple random sampling. A questionnaire was used as the research instrument in this study. The model was validated using confirmatory analysis through AMOS program. The research results indicated that the components of servant leadership were at high and very high levels. The conceptualization component was the highest score of servant leadership. The model showed its consistency with the empirical data with $\chi^2/df = 1.507$, P-value = 0.053, GFI = 0.977, CFI = 0.996, RMR = 0.005 and RMSEA = 0.040

Keywords: Confirmatory factor analysis; Servant leadership; Assistant and Fire and Rescue Officer

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 310 คน เลือกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายแบบจับสลาก และใช้แบบสอบถาม

เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.984 วิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม AMOS ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร แต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยองค์ประกอบด้านมโนทัศน์เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนภายหลังปรับแก้โมเดลประกอบด้วย $\chi^2/df = 1.507$, P-value = 0.053, GFI = 0.977, CFI = 0.996, RMR = 0.005 และ RMSEA = 0.040

คำสำคัญ: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน; ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้; พนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

บทนำ

พฤติกรรมของบุคคลหนึ่งย่อมจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของอีกคนหนึ่งเสมอ และเมื่อใดที่พฤติกรรมของบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของอีกคนหนึ่งจะเรียกว่า “พฤติกรรมผู้นำ” (Witchawut, 2014) ผู้นำ (Leader) จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์การ เพราะผู้นำมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผน สั่งการ ดูแล และควบคุมให้บุคลากรขององค์การปฏิบัติงานต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่นไร้ปัญหาให้วิตกกังวล (Mahapasuthanon, 2011) ก่อปรกกับการเปลี่ยนแปลงที่มาจากทั้งปัจจัยภายในองค์การและปัจจัยภายนอกองค์การ ตลอดจนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ ทำให้องค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (Sangsuwanwow *et al.*, 2018) ส่งผลให้ความเป็นผู้นำหรือภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership) ในองค์การมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะการเป็นผู้นำในอดีตจนปัจจุบัน มีการศึกษาและทำความเข้าใจต่อการพัฒนาภาวะการเป็นผู้นำมาโดยตลอด แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผู้นำ เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน (Patipan, 2012) นำมาสู่แนวคิดภาวะผู้นำซึ่งมุ่งเน้นผู้นำที่สามารถยืดหยุ่นเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นไปที่การมีคุณธรรม สามารถพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำแก่ผู้ร่วมงานให้นำตนเองและร่วมกันทำงานเป็นทีม ดังเช่นภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant Leadership) หรือผู้นำใฝ่บริการ

ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม การดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม (Kangpheng & Kunlong, 2010) โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐและข้าราชการผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลไกสำคัญการบริหารบ้านเมือง จึงมีบทบาทสำคัญในการบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานของภาครัฐ (Krongmongkol & Akakulanan, 2012)

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีสถานะเป็น “ข้าราชการ” ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 ทำหน้าที่ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังผลตอบแทน

และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานให้การบริการสาธารณะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงเปรียบเสมือนผู้ให้บริการ โดยมีประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเป็นผู้ได้รับบริการ เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติภารกิจหน้าที่ตามที่ตนเองได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับแนวคิดผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant Leadership) ที่ชี้ให้เห็นว่า การเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้มีจุดเริ่มต้นจากการที่บุคคลมีความคิด ความรู้สึก และเจตคติต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการที่เกิดมาจากภายในตนเอง (Chamnan, 2011)

การศึกษาภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการประชาชนและมีความสอดคล้องกับแนวคิดของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ใน การที่จะนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วยคุณลักษณะภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของสาร์วี ซี สเปียร์ส (Spears, 2010) จำนวน 10 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับฟัง (Listening) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การบำรุงรักษา (Healing) การตระหนักรู้ (Awareness) การโน้มน้าวจิตใจ (Persuasion) มโนทัศน์ (Conceptualization) การมองการณ์ไกล (Foresight) การพิทักษ์รักษา (Stewardship) การมุ่งมั่นพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) และการสร้างชุมชน (Building Community) โดยที่แต่ละด้านประกอบไปด้วยตัวแปร 5 ตัวแปรย่อย

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ. 2561

สมมติฐานการวิจัย พนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีคุณลักษณะแบบผู้นำแบบผู้รับใช้

ทบทวนวรรณกรรม

Kongthiang (2013) กล่าวว่า การบริหารองค์การที่มีประสิทธิผล นอกเหนือจากการบริหารจัดการที่ดีแล้ว ยังต้องอาศัยแนวคิดรูปแบบภาวะผู้นำร่วมสมัยที่เน้นการทำงานในลักษณะที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จในวัตถุประสงค์ ร่วมกับการอำนวยความสะดวก การพัฒนาของแต่ละบุคคล การเสริมพลังอำนาจ และการทำงานร่วมกันที่เป็นความมั่นคงของสุขภาพและสวัสดิการระยะยาวของผู้ตาม ธรรมชาติของผู้นำที่มีความรู้สึกผูกพันกับการให้บริการผู้อื่นสอดคล้องกับแนวคิดของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant Leadership)

Rachmawati & Lantu (2014); Chamnan (2011); Watcharakate (2014) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นปรัชญาโบราณ (Ancient philosophy) ที่เชื่อมโยงกับความเชื่อทางศาสนาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นศาสนาคริสต์ พุทธศาสนา รวมไปถึงความเชื่อในลัทธิของจีน อินเดีย ซึ่งต่อมาโรเบิร์ต เค กรีนลีฟ (Robert K. Greenleaf) ได้พัฒนาเป็นแนวคิดภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ในปัจจุบัน ที่ชี้ให้เห็นว่า การเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้มีจุดเริ่มต้นจากการที่ผู้นำมีแนวคิดมุ่งการให้บริการ ช่วยเหลือ หรือรับใช้ผู้อื่นก่อนจากนั้นจึงเลือกที่จะนำ กล่าวได้อีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้นำแบบผู้รับใช้คือผู้นำเฝ้าบริการนั่นเอง

Spears (2010) ได้พิจารณางานเขียนของ Greenleaf อย่างรอบคอบและพบว่ามีความลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาผู้นำแบบผู้รับใช้ทั้งหมด 10 ประการ ประกอบไปด้วย การรับฟัง (Listening) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การบำรุงรักษา (Healing) การตระหนักรู้ (Awareness) การโน้มน้าวจิตใจ (Persuasion) มโนทัศน์ (Conceptualization) การมองการณ์ไกล (Foresight) การพิทักษ์รักษา (Stewardship) การมุ่งมั่นพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) และการสร้างชุมชน (Building Community)

Chiangkul (2000; 2007) กล่าวว่า ผู้นำคือผู้ซึ่งมีบุคลิกที่มีอำนาจและปัจจัยอื่น ๆ จนสามารถนำทางและควบคุมทัศนคติและการกระทำของคนอื่น ๆ ได้ และยังรวมถึงผู้นำทางความรู้และความคิด ที่ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมไปในทางที่เจริญก้าวหน้าเป็นประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่ด้วย

Sirimahasakorn (2006) กล่าวว่า ผู้นำมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ (1) เป็นผู้ที่สามารถชักจูงผู้คนในกลุ่มให้เกิดพฤติกรรมที่คล้อยตามเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายกลุ่ม (2) เป็นบุคคลในกลุ่มให้การยอมรับและเต็มใจปฏิบัติตามคำสั่งในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และ (3) เป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งจากคนในกลุ่มให้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการตัดสินใจดำเนินการของกลุ่ม

Sawatburi (2012) กล่าวว่า ผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพลในความสัมพันธ์ซึ่งมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อโน้มน้าวให้ปฏิบัติตามโดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

Prajongjai (2014) กล่าวว่า ผู้นำหมายถึงบุคคลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน อาจได้รับแต่งตั้งหรือเลือกตั้งให้ปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้นำกับกับผู้บริหารอาจเป็นบุคคลคนเดียวหรือคนละบุคคลก็ได้ ดังนั้นในหน่วยงานหนึ่งอาจมีผู้นำหลายคนนอกจากผู้นำโดยตำแหน่ง ฉะนั้นพฤติกรรมความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำจึงมีความสำคัญมากต่อผู้บริหารและผู้นำ เพื่อให้งานดำเนินตามเป้าหมายขององค์กร

Chairungruang (2015) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการนำและพาบุคคลในกลุ่มหรือองค์การเพื่อปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือองค์การนั้น ๆ

Mrazek (2016) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือการเลือกตั้งหรือการยกย่องจากกลุ่มหรือใครก็ได้ที่สามารถนำคนอื่นหรือกลุ่ม โดยพฤติกรรมของเขามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนอื่น ทำให้คนอื่นมีพฤติกรรมคล้อยตาม ตลอดทั้งการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กร นอกจากนั้นผู้นำยังมีหน้าที่ในการชี้แนะสั่งการและช่วยเหลือให้กลุ่มสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

Singmatr, Meemana & Kaewin (2017) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึงบุคคลที่มีอิทธิพล (influence) มีอำนาจ (power) เป็นผู้ผลักดัน (Mobilize) ผู้สร้างพลังร่วม (Synergize) ผู้สร้างแรงจูงใจกระตุ้น (Motivator) ผู้ก่อให้เกิดพลัง (Energizer) นำพาสมาชิกให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้

Notar, Uline & Eady (2008) กล่าวว่า ความไม่เห็นแก่ตัวและแรงจูงใจเป็นคุณสมบัติในการกำหนดตัวผู้นำ และผู้นำยังมีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้บรรลุศักยภาพของพวกเขา นอกจากนี้ผู้นำยังมีความสามารถพิเศษที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและสถานการณ์

Mullins (2010) กล่าวว่า ผู้นำคือบุคคลผู้มอบหมายอำนาจหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้ทำหน้าที่และดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

Ali (2012) “ผู้นำ” จากหนังสือ Personality and Psychotherapy ของ Truman ในปี ค.ศ. 1950 ว่า “ผู้นำ” เป็นคนที่สามารถชักชวนให้คนอื่นทำสิ่งที่ไม่ต้องการที่จะทำหรือทำในสิ่งที่ไม่ต้องการที่จะทำ

สรุปได้ว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่นให้แสดงออกถึงการกระทำเพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่เขาคาดหวังหรือเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กรที่กำหนดไว้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวมานำมาสู่กรอบแนวคิดการวิจัย โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดภาวะการณ์เป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ ของ Spears ที่ได้พิจารณางานเขียนดั้งเดิมของ Greenleaf อย่างรอบคอบ และพบว่ามีความลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาผู้นำแบบผู้รับใช้ ทั้งหมด 10 ประการ ได้แก่ การรับฟัง (Listening) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การบำรุงรักษา (Healing) การตระหนักรู้ (Awareness) การโน้มน้าวจิตใจ (Persuasion) มโนทัศน์ (Conceptualization) การมองการณ์ไกล (Foresight) การพิทักษ์รักษา (Stewardship) การมุ่งมั่นพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) และการสร้างชุมชน (Building Community)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,593 คน (Office of the Bangkok Civil Service Commission, 2018)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เมื่อกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 320 คน และทำการคัดเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นโดยการทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม AMOS

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากจำนวนแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 310 ฉบับ ดังนี้

1. ระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร แต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยองค์ประกอบด้านมนทัศน์เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตารางที่ 1 ระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้	\bar{x}	S.D.	ระดับความเป็นจริง	ลำดับ
การรับฟัง	4.25	.66	มากที่สุด	8
การเห็นอกเห็นใจ	4.32	.60	มากที่สุด	3
การบำรุงรักษา	4.26	.63	มากที่สุด	6
การตระหนักรู้	4.16	.69	มาก	9
การโน้มน้าวจิตใจ	4.28	.63	มากที่สุด	5
มนทัศน์	4.33	.60	มากที่สุด	1
การมองการณ์ไกล	4.05	.82	มาก	10
การพิทักษ์รักษา	4.31	.68	มากที่สุด	4
การมุ่งมั่นพัฒนาคน	4.25	.64	มากที่สุด	7
การสร้างชุมชน	4.32	.59	มากที่สุด	2

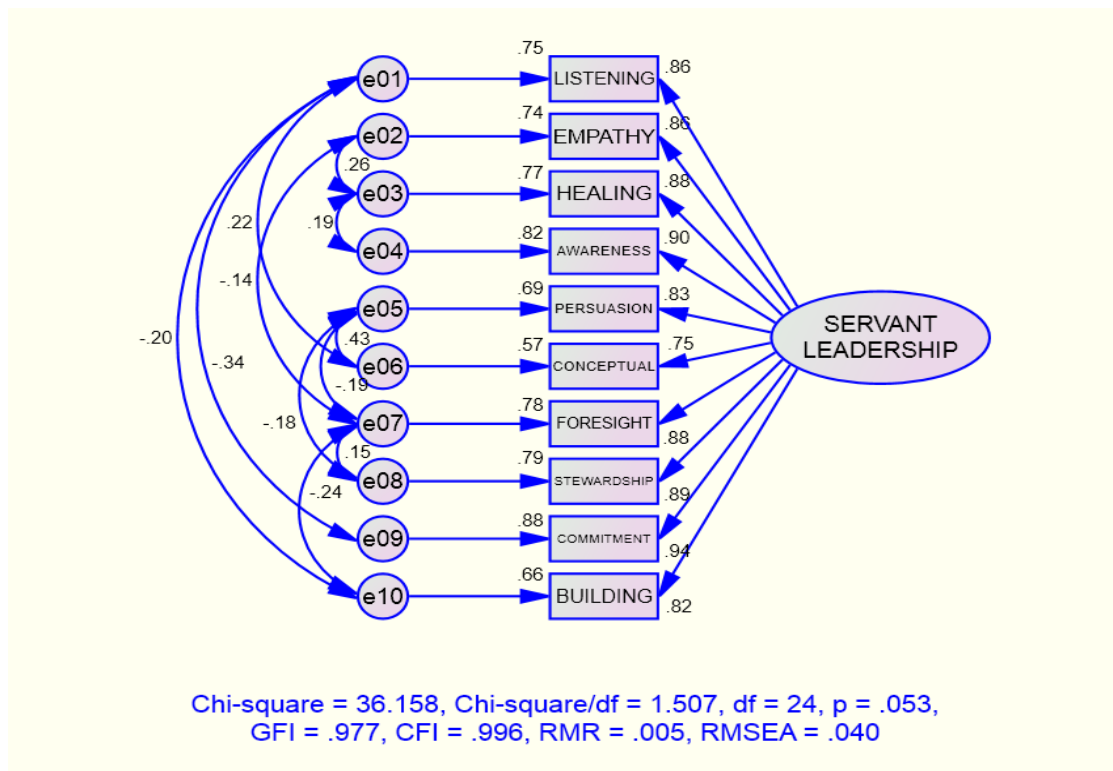
2. ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่าไคว์-สแควร์ = 205.646 ค่าไคว์-สแควร์สัมพัทธ์ = 5.876 ค่า $df = 35$ $P = 0.000$ ค่าดัชนี GFI = 0.878 ค่าดัชนี CFI = 0.951 ค่า RMR = 0.013 และค่า RMSEA = 0.126 แสดงว่าโมเดลโครงสร้างไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาตามค่าดัชนีที่กำหนด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) จนกระทั่งโมเดลมีความเหมาะสมและสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป ผลของการปรับโมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่าไคว์-สแควร์ = 36.158 ค่าไคว์-สแควร์สัมพัทธ์ = 1.507 ค่า $df = 24$ $P = 0.053$ ค่าดัชนี GFI = 0.977 ค่าดัชนี CFI = 0.996 ค่า RMR = 0.005 และค่า RMSEA = 0.040 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ก่อนปรับและหลังปรับโมเดลโดยการเชื่อมค่าความคลาดเคลื่อน

ดัชนี	เกณฑ์	ก่อนปรับ		หลังปรับ	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2/df	< 3	5.876	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.507	ผ่านเกณฑ์
p	> .05	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.053	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.878	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.977	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.90	0.951	ผ่านเกณฑ์	0.996	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.126	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.040	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.06	0.013	ผ่านเกณฑ์	0.005	ผ่านเกณฑ์

ผลการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ พบว่า โมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ภายหลังการปรับโมเดลพบว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวชี้วัดองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ มีค่าระหว่าง 0.75 – 0.94 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยตัวแปรการมุ่งมั่นพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุดเท่ากับ 0.94 รองลงมาคือตัวแปรการตระหนักรู้ (Awareness) มีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.90 และตัวแปรมโนทัศน์ (Conceptualization) มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำสุดเท่ากับ 0.75 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.57 – 0.88



ภาพที่ 1 โมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ภายหลังการปรับโมเดล

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบด้านมโนทัศน์เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Srichan, Tachaphahapong & Methakunavudhi (2016) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ที่เหมาะสมต้องเป็นบุคคลที่มีความคิดหรือกล้าแสดงออกในการโน้มน้าวบุคคล เป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และการศึกษาของ Mekeewaraphan (2017) ที่พบว่าองค์ประกอบด้านการสร้างกระบวนการทัศน์ (Conceptualization) เป็นองค์ประกอบสำคัญในลำดับที่สองจากองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ทั้ง 10 องค์ประกอบ ตามความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ องค์ประกอบด้านมโนทัศน์หรือการบูรณาการความจริงในปัจจุบันกับความเป็นไปได้ในอนาคต เป็นทักษะหนึ่งของผู้นำที่ควรใช้ความคิดด้วยการพิจารณาการปฏิบัติงานอย่างรัดกุม รอบคอบ เพื่อกระตุ้นให้การปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จในอนาคตตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ (Watcharakate, 2014)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงให้เห็นว่าแนวคิดภาวะการเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ของ Spears (2010) ที่ได้พิจารณางานเขียนดั้งเดิมของ Greenleaf ที่พบว่าองค์ประกอบที่มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาผู้นำแบบผู้รับใช้ทั้งหมด 10 ประการ ได้แก่ การรับฟัง (Listening) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การบำรุงรักษา (Hedling) การตระหนักรู้ (Awareness) การโน้มน้าวจิตใจ (Persuasion) มโนทัศน์ (Conceptualization) การมองการณ์ไกล (Foresight) การพิทักษ์รักษา (Stewardship) การมุ่งมั่นพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) และการสร้างชุมชน (Building Community) มีลักษณะคล้ายคลึงกับจิตบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ที่เห็นประโยชน์ของส่วนรวม มีจิตสำนึกต่อสังคม การดูแลโดยเน้นความเป็นมนุษย์ เน้นการตอบสนองการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะสร้างประโยชน์ให้กับการดำเนินชีวิตร่วมกันในสังคม (Chanayotha, 2014; Rungkhunakorn, Anansirikasem & Jitcharat, 2017) และการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้หรือผู้นำมุ่งให้บริการ ก็จะส่งผลให้บุคคลพร้อมจะอุทิศตัวรับใช้ บริการ เสียสละให้ผู้อื่น มีการพัฒนาทั้งจิตใจและความสามารถ สร้างชุมชนที่อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (Nunthong, 2015) ผลจากการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบด้านการมุ่งมั่นพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด สอดคล้องกับ Sirisuk (2015); Simsen & Ariratana (2014) ที่พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาคน เป็นตัวแปรสำคัญตัวแปรหนึ่งในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารในองค์กร

สรุปผล

องค์ประกอบที่มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาผู้นำแบบผู้รับใช้ควรประกอบไปด้วย (1) ผู้นำต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะปฏิบัติตามความต้องการของผู้นำ ดังนั้น ถ้าปราศจากผู้ตามแล้วคุณสมบัตินี้ของผู้นำในบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็จะไม่มีความหมาย (2) ผู้นำจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การจัดสรรและใช้อำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้นำและสมาชิกของกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้นำต้องการหรือคาดหวัง และ (3) ผู้นำสามารถใช้อิทธิพลกับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา การมีอำนาจในการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

ปฏิบัติงานใดงานหนึ่งเป็นการเฉพาะ และเนื่องจากอิทธิพลที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้งานดังกล่าวสามารถดำเนินการไปถึงเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

อีกทั้งผู้นำ คือ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญซึ่งสามารถนำหรือประสานการทำงานของสมาชิกในกลุ่มหรือองค์การให้ทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จ โดยที่บุคคลนั้นได้รับการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่มหรือองค์การด้วย

การพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้หรือผู้นำมุ่งให้บริการ ก็จะส่งผลให้บุคคลพร้อมจะอุทิศตัวรับใช้บริการ เสียสละให้ผู้อื่น มีการพัฒนาทั้งจิตใจและความสามารถ สร้างชุมชนที่อยู่ร่วมกันอย่างมี ผลจากการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้านักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบด้านการมุ่งมั่นพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการปฏิบัติงานของผู้บริหารในองค์กร ให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เชิงนโยบาย

ผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาถึงผลการวิจัยไปวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้หรือภาวะผู้นำแบบให้บริการ เพื่อการกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจในภาระและหน้าที่ของการเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครในการให้บริการต่อประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและมีความมุ่งมั่น ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเทคโนโลยีและสังคมในปัจจุบัน รวมถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการประชาชน เพราะเป้าหมายสูงสุดของหลักธรรมาภิบาลคือเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเพื่อหาตัวแปรหรือคุณลักษณะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เพิ่มเติม
2. ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่แตกต่างกันหรือทำการศึกษาในประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีได้อยู่ในภาคบริการ
3. การพัฒนาภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของพนักงานและเจ้านักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านการเป็นผู้ที่สามารถพัฒนาผู้อื่นโดยการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความสำเร็จในงาน
4. การคัดเลือกบุคลากรขึ้นมาเป็นผู้นำควรพิจารณาถึงตัวชี้วัดด้านภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ประกอบด้วย ได้แก่ การเห็นคุณค่าของผู้อื่น การพัฒนาผู้อื่น การสร้างสังคมชุมชน และการแสดงออกทางคุณธรรม
5. ควรที่จะพัฒนางานวิจัยในลักษณะของการเปรียบเทียบแบบจำลองภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ว่า องค์ประกอบดังกล่าวนี้ เมื่อนำไปใช้แล้วจะมีความแปรเปลี่ยนไปตามคุณลักษณะต่างๆ ของผู้นำหรือไม่ เช่น เพศ อายุ เป็นต้น ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวอาจจะทำให้ได้ข้อค้นพบใหม่ในการพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมในแต่ละบริบทของผู้นำ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของแบบจำลอง (Invariance Model) เข้ามาใช้

6. ควรที่จะดำเนินการศึกษาด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของกระบวนการเป็นผู้ใช้ที่ชัดเจนจากผู้นำต้นแบบ ซึ่งจะทำให้ได้รายละเอียดที่แตกต่างไปจากทฤษฎีทางฝั่งตะวันตก เพราะในบริบทของจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความหลากหลายทั้งในด้านของธุรกิจ สังคม และวัฒนธรรม

องค์ความรู้ใหม่

ภาวะผู้นำแบบผู้ใช้ของพนักงานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรจะมีข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. การครองจิต เน้นด้านคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ยึดมั่นการทำงานตามหลักอุดมการณ์ มีน้ำใจและรู้จักช่วยเหลือเพื่อน รวมทั้งการเสียสละ ฟังเทศน์ ฟังธรรม
2. การครองใจ เน้นด้านการเป็นยอมรับของประชาชน โดยมีภาวะผู้นำ กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น ปฏิบัติงานด้วยความวิริยะอุตสาหะเพื่อประชาชนและนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน
3. การครองตน เน้นด้านความรู้ มีความรู้ความเชี่ยวชาญกับงานที่รับผิดชอบ ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ มีทักษะและความเชี่ยวชาญ และสามารถแก้ไขปัญหาในสายงานได้ตามยุทธวิธี
4. การครองคน เน้นด้านทักษะ มีการวางแผนในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองกระทำ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น
5. การครองงาน เน้นความเชี่ยวชาญ ในการทำงานตามสายงาน ได้รับการฝึกทบทวนในสายงานที่รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

References

- Ali, A. (2012). Leadership and its Influence in Organizations – A Review of Intellections. *International Journal of Learning & Development*, 2(6), 73–85.
- Chamnan, S. (2011). The Servant leadership: New Perspective in Educational Leadership. *Journal Educational Administration Burapha University*, 5(2), 1–14.
- Chanayotha, P. (2014). *Open Educational Resources Development Based on Service Learning Approach to Enhance Public Consciousness and Creative Problem Solving for Rajabhat University Students*. Doctor of Education. Chulalongkorn University.
- Chiangkul, W. (2000). *Dictionary of Modern Management* (2nd ed.). Bangkok: Saithan.
- Chiangkul, W. (2007). *A Leaders Who Transformed and Inspires the World*. Bangkok: Saithan.
- Chairungruang, C. (2015). The Global Leader of Future: Understand Cultural Differences and Keep Abreast of Current World. *Journal of Chandrakasem Sarn*, 21(41), 1–8.
- Kangpheng, S., & Kunlong, S. (2010). *Servant Leadership in Organization: Concept, Principle, Theory and Research*. Khon Kaen: Klung Press.

- Kongthiang, S. (2013). Serrant Leadership. *Journal of Teachers' Professional Development*, 12(10), 89–92.
- Krongmongkol, V., & Akakulan, S. (2012). Leadership, Organizational Climate and Organization Citizenship Behaviors Affecting Job Performance of Government Official in one Government Agency. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 38(1), 214–227.
- Mahapasuthanon, T. (2011). *Principles of management*. Bangkok: PNK & Sky Printing.
- Mekeewaraphan, K. (2017). The Developing of Servant Leadership in the Management of Modern Retail Business in Nonthaburi. *The journal of Pacific Institute of Management Science*, 3(1), 161–172.
- Mrazek, N. (2016). *Ethical Leadership Development of School Administrators Under the Office of Basic Education Commission*. Doctor of Philosophy, Educational Administration. Burapha University.
- Mullins, L. J. (2010). *Management and Organisational Behaviour* (9th ed.). England: Pearson Education.
- Notar, C. E., Uline, C. S., & Eady, C. K. (2008). What Makes an “Effective” Leader: The Application of Leadership. *International Education Studies*, 1(3), 25–29.
- Nunthong, S. (2015). The Developing Servant Leadership Trait of Executives in Local Government. *Journal of Graduate Studies Review Nakhonsawan Buddhist College*, 3(3), 139–149.
- Office of the Bangkok Civil Service Commission. (2018). *Report Data analysis of the Bangkok Metropolitan Government Officials Annual fiscal year 2017*. Bangkok: Author.
- Patipan, K. (2012). *A Structure Equation Model of Creative Leadership for Vocational College Administrators*. Doctor of Philosophy (Educational Administration), Khon Kaen University.
- Prajongjai, T. (2014). *Relationship Between Transformational Leadership and Teamwork as Teachers' Opinion in Basic School Under the Office of Trat Primary Educational Service Area*. Master of Education (Educational Administration). Ramphai Barni Rajabhat University.
- Rachmawati, A. W., & Lantu, D. C. (2014). Servant Leadership Theory Development & Measurement. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 115, 387–393.
- Rungkhunakorn, B., Anansirikasem, P., & Jitcharat, S. (2017). Servant Leadership for Village Health Volunteer: Concept and Theory for Development. *Veridian E–Journal, Silapakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 10(1), 1103–1114.
-

- Sangsuwanwow, N., Laohawichian, U., Sangmahachai, S., & Lawangkul, P. (2018). Change of Government Organizations under the Thailand Strategy 4.0. *Phimoldhamma Research Institute Journal*, 5(1), 67–78.
- Sawatburi, O. (2012). *Behavior and Communication in Organizations*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Simsen, O., & Ariratana, W. (2014). The Administrators' Servant Leadership Affecting Effectiveness of Schools Under the Office of Secondary Educational Service Area 25. *Journal of Education Graduate Studies Research*, 8(2), 217–226.
- Singmatr, S., Meemana, P., & Kaewin, D. (2017). *Leadership traits of the Executive in the 21st century*. The 2nd National Graduate Research Conference; RMU GRC 2017, pp. 487–493.
- Sirimahasakorn, B. (2006). *Authentic Leader*. Bangkok: Saengdao.
- Sirisuk, K. (2015). *Servant Leadership That Affectional Administration Performance, The Office of Education Service in Songkhla Province*. Songkhla: Songkhla Rajabhat University.
- Spears, L. C. (2010). Character and Servant Leadership Ten Characteristics of Effective, Caring Leaders. *The Journal of Virtues & Leadership*, 1(1), 25–30.
- Srichan, T., Tachaphahapong, S. S., & Methakunavudhi, P. (2016). A Factor Analysis of Leadership in the Twenty First Century of Student Organization Board. *Journal of Research Methods*, 29(2), 139–156.
- Watcharakate, S. (2014). Ten Principles of Servant Leadership for Nurse Leaders. *Journal of The Royal Thai Army Nurse*, 15(3), 44–48.
- Witchawut, S. (2014). *Psychology of Leadership* (2nd ed.). Bangkok: Thammasat University Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York. Harper and Row.