

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้

Public Service Motivation: A Case Study of the Southern Meteorological Center

ชวนพิศ เงินฉลาด Chuanpit Ngerchadal¹
จัทมานณี ตระกูลมุกดา Jutamane Trakulmututa²
ขายนีย์ ช. บุญพันธ์ Kayanee Chor Boonpunth³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วัดระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการศึกษา และปัจจัยด้านงาน กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ จำนวน 138 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ตามด้วยมิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และน้อยที่สุดได้แก่ มิติที่ 4 ความเสียสละ นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา ตัวแปรสาขาที่ศึกษา และสถาบันการศึกษา และปัจจัยด้านงาน ตัวแปรส่วน/ฝ่าย/สถานี และระดับที่แตกต่างกันมีผลให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, กรมอุตุนิยมวิทยา, ข้าราชการ

Abstract

The purposes of this study were 1) to examine Public Service Motivation (PSM), and 2) to compare the differences of Demographic, Family, Religious, Educational and Work Factors with Public Service Motivation (PSM). The data were selected through a stratified random sampling method from 138 officials of Southern Meteorological Center. The research instrument used to collect the data was a 5-point rating scale questionnaire. The data was analyzed using Mean (\bar{X}), Standard Deviation (S.D.), t-test and one way ANOVA.

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : Chuanpit.n@tmd.mail.go.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

³ อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: kayanee.b@psu.ac.th

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, Thai Meteorological Department, Public official

บทนำ

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนา ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” นั้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศที่เราเรียกกันว่า “ประเทศไทย 4.0” ทำให้ระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมกับระบบดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหาร โดยเรียกว่า “ระบบราชการ 4.0” ซึ่งหมายถึงการที่ภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในโลกยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและยากที่จะอาจคาดหมายได้ โดยภาครัฐจะต้องมีการดำเนินการที่ไม่ซ้อนทับกัน สามารถบูรณาการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มหรือบุคคลได้ อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวมีความท้าทายที่สำคัญยิ่ง 2 ประการ คือ 1) ทำอย่างไรการบริหารราชการจึงจะมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ประชาชนมีความสุขจากการได้รับการบริการของภาครัฐ โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน และ 2) ทำอย่างไรให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐมีความผูกพันต่องาน มีทัศนคติ พฤติกรรม และทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน หรืออาจกล่าวได้ว่าความท้าทายในการปฏิรูประบบราชการสู่ระบบราชการ 4.0 คือการทำให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับที่สูง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน[ก.พ.], 2560)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการศูนย์อุตสาหกรรมวิทยาคาดได้
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านการศึกษา และปัจจัยด้านงาน กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จะพื้นฐานสำหรับการศึกษาเรื่องแรงจูงใจแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการกรมอุตุนิยมวิทยาที่ผู้บริหารศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ ผู้บริหารกรมอุตุนิยมวิทยา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งจะเป็นการยืนยันและส่งเสริมต่อยอดความรู้ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะให้ขยายต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

1. 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

2. องค์ประกอบของแรงจูงใจการบริการสาธารณะ 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 ความต้องการของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น

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

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

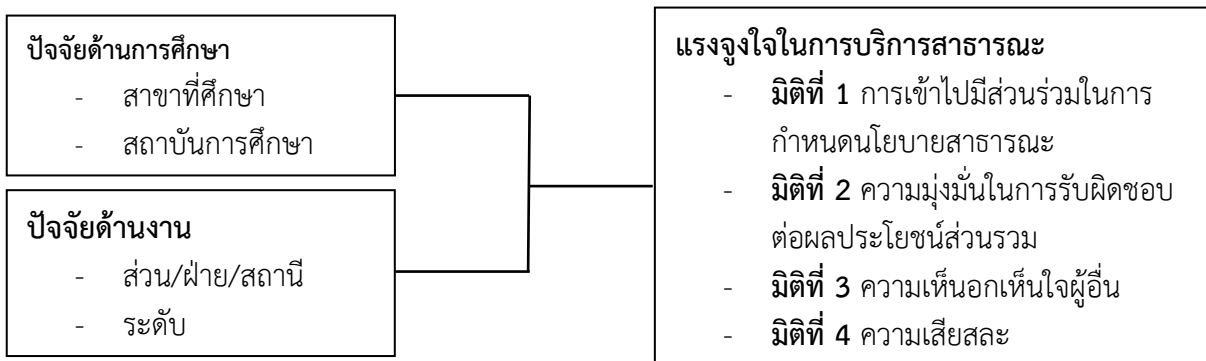
1) **ปัจจัยด้านครอบครัว** พบว่าครอบครัวที่มีพ่อแม่รับราชการเป็นแบบอย่าง การสังเกตพฤติกรรมพ่อแม่ในขณะที่ปฏิบัติงานจะทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะตามพ่อแม่

2) **ปัจจัยด้านศาสนา** พบว่าบุคคลที่มีความศรัทธาในศาสนา เชื่อมั่นในพระเจ้าอย่างมาก และมักเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาเป็นประจำมักจะมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่สูง

3) **ปัจจัยด้านการศึกษา** พบว่าที่บุคคลเข้ารับการศึกษาศึกษาในสถาบันการศึกษา สถาบันทางอาชีพ หรือได้รับการฝึกอบรมที่ซึ่งส่งผลให้มีความรับผิดชอบในการศึกษาหรือฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

4) **ปัจจัยด้านงาน** พบว่าตำแหน่งงาน ความเชี่ยวชาญ และอายุราชการที่ต่างกัน ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและตำแหน่งงาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงานจะส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

5) **อุดมการณ์ทางการเมือง** พบว่า บุคคลที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองแบบเสรีนิยมจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมากกว่าบุคคลที่อุดมการณ์ทางการเมืองแบบอนุรักษ์นิยม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ จำนวน 211 คน โดยแบ่งออกเป็นศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก จำนวนข้าราชการ 126 คน มีรับผิดชอบพื้นที่ ได้แก่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันตก จำนวนข้าราชการ 85 คน มีรับผิดชอบพื้นที่ ได้แก่ จังหวัดระนอง พังงา กระบี่ ภูเก็ต ตรัง และสตูล

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตร

ของทาโร ยามาเนะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 138 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้น (Stratified random sampling) จากการกำหนดสัดส่วน โดยข้าราชการตามศูนย์อุตุนิยมวิทยาที่สังกัด 2 ศูนย์ จากนั้นผู้วิจัยทำการแบ่งสัดส่วนของแต่ละศูนย์อุตุนิยมวิทยา และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละศูนย์อุตุนิยมวิทยา

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษา ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้” เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Questionnaire) ดังนี้

- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ผู้วิจัยสร้างจากการกรรนำแบบวัดของเพอร์รี่ (Perry, 1997), คาเมลเลอร์รี่ (Camilleri, 2007), แวนเดอนาเบล (Vandenabeele, 2011) และไซแอมเซอร์ (Syamsir, 2014) มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่ศึกษา

- แบบสอบถามส่วนที่ 2 ผู้วิจัยใช้แบบวัดของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “ตัวแปรเชิงสาเหตุและเชิงผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย” ซึ่งได้มาจากการปรับปรุงแบบวัดของคิม (Kim, 2009) และแบบวัดของเพอร์รี่ (Perry, 1996) ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เท่ากับ 0.930 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม (Polit, Beck, & Owen, 2007) จากนั้นนำแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไปทดลองใช้ในกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.912

3. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

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

2) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละมิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับแต่ละปัจจัยที่ศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า ข้าราชการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.50) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.53) ตามมาด้วยมิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.54) และมิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.58) โดยมิติที่ 4

ความเสี่ยสละ (ค่าเฉลี่ย \bar{X} = 4.09, S.D. = 0.66) เป็นมิติที่ข้าราชการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 1

ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ จำแนกตามมิติ (n=138)

ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	Min	Max	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	2.67	5.00	4.41	.53	มากที่สุด
มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์	3.00	5.00	4.37	.54	มากที่สุด
ส่วนรวม					
มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	3.00	5.00	4.22	.58	มากที่สุด
สาธารณะ					
มิติที่ 4 ความเสี่ยสละ	2.00	5.00	4.09	.66	มาก
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	2.90	5.00	4.28	.50	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยด้านต่าง ๆ ในภาพรวม พบว่า

1) ปัจจัยด้านการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่จบสาขาวิศวกรรมศาสตร์มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงที่สุด โดยสถาบันที่ผลิตข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงที่สุด ได้แก่ สถาบันอุตุนิยมวิทยา

2) ปัจจัยด้านงาน พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสวน/ฝ่าย และสถานีในศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออกมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงกว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสวน/ฝ่าย และสถานีในศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันตก โดยข้าราชการระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงกว่าระดับอื่น

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า

1) ปัจจัยด้านการศึกษาที่ต่างกันจะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในตัวแปรสาขาที่ศึกษากับมิติที่ 4 และตัวแปรสถาบันการศึกษากับมิติที่ 1 ส่วนตัวแปรสาขาที่ศึกษากับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมิติที่ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) ปัจจัยด้านงานที่ต่างกันจะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 ในตัวแปรสวน/ฝ่าย/สถานีกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในภาพรวม มิติที่ 3 และมิติที่ 4 และตัวแปรระดับกับมิติที่ 1 ส่วนตัวแปรสวน/ฝ่าย/สถานีกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมิติที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ

ปัจจัย	ตัวแปร	มิติที่ 1		มิติที่ 2		มิติที่ 3		มิติที่ 4		PSM		ระดับความคิดเห็น	
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการศึกษา	สาขาที่ศึกษา	วิศวกรรมศาสตร์	4.44	.54	4.44	.58	4.48	.51	4.11	.67	4.35	.44	มากที่สุด
		รัฐศาสตร์/รปศ.	4.19	.57	4.40	.49	4.49	.47	4.11	.58	4.31	.46	มากที่สุด
		อตุณยมวิทยา	4.37	.48	4.45	.52	4.51	.44	4.38	.57	4.23	.42	มากที่สุด
		วิทยาศาสตร์	4.14	.67	4.32	.55	4.32	.59	3.81	.82	4.15	.61	มาก
		อื่น ๆ	3.95	.56	4.24	.54	4.23	.59	4.00	.61	4.13	.52	มาก
	สถาบันการศึกษา	สถาบันอตุณยมวิทยา	4.37	.48	4.45	.52	4.51	.44	4.38	.57	4.43	.42	มากที่สุด
		มหาวิทยาลัยชั้นนำ	4.40	.57	4.43	.59	4.38	.58	4.00	.71	4.29	.52	มากที่สุด
		มสธ.	4.09	.57	4.31	.51	4.41	.52	4.04	.65	4.23	.51	มากที่สุด
		อื่น ๆ	4.07	.61	4.29	.54	4.41	.47	4.02	.60	4.22	.46	มากที่สุด
		ม.รามคำแหง	4.10	.66	4.38	.52	4.24	.71	4.00	.82	4.19	.63	มาก
ด้านงาน	ส่วน/ฝ่าย/สถานี	ส่วน/ฝ่ายในศูนย์ฯออก	4.33	.52	4.50	.47	4.50	.44	4.14	.56	4.37	.41	มากที่สุด
		สถานีในศูนย์ฯ ออก	4.23	.56	4.42	.47	4.50	.49	4.26	.57	4.37	.43	มากที่สุด
		สถานีในศูนย์ฯ ตก	4.25	.56	4.44	.47	4.42	.56	4.13	.73	4.32	.52	มากที่สุด
		ส่วน/ฝ่ายในศูนย์ฯ ตก	4.06	.66	4.12	.65	4.20	.61	3.84	.78	4.05	.59	มาก
	ระดับ	ปฏิบัติงาน/ปฏิบัติกร	4.39	.54	4.45	.51	4.49	.47	4.14	.67	4.36	.44	มากที่สุด
		ชำนาญงาน/ชำนาญการ	4.10	.58	4.33	.54	4.37	.53	4.08	.66	4.24	.51	มากที่สุด
		อาวุโส/ชำนาญการพิเศษ	4.19	.60	4.30	.62	4.32	.67	3.96	.68	4.19	.60	มาก

ตารางที่ 3

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ

ปัจจัย	มิติที่ 1		มิติที่ 2		มิติที่ 3		มิติที่ 4		PSM	
	t/F	P	t/F	P	t/F	P	t/F	P	t/F	P
ปัจจัยด้านการศึกษา										
- สาขาที่ศึกษา	3.35	.01**	0.77	.55	1.53	.20	2.77	.03*	2.08	.08
- สถาบันการศึกษา	2.46	.05*	0.54	.70	0.60	.67	1.87	.12	1.05	.38
ปัจจัยด้านงาน										
- ส่วน/ฝ่าย/สถานี	1.54	.21	3.78	.01**	2.68	.05*	2.67	.05*	3.56	.02*
- ระดับ	4.02	.02*	1.01	.37	1.02	.36	0.51	.60	1.33	.27

อภิปรายผล

1) ข้าราชการที่จบสาขาอุดมศึกษาทั้งหมด เมื่อจบการศึกษาเข้ารับราชการในตำแหน่งเจ้าพนักงานอุดมศึกษาของกรมอุดมศึกษา ซึ่งผู้เรียนต่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะรับราชการในกรมอุดมศึกษา จึงต้องเตรียมพร้อมที่จะทำงานเพื่อประชาชน ต้องเห็นแก่ประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ นอกจากนี้การเรียนการสอนที่จัดขึ้นจากข้าราชการกรมอุดมศึกษาที่มีประสบการณ์ ต้องผ่านการเรียนรู้ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ ทำให้ทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนมากกว่าข้าราชการที่บรรจุในตำแหน่งอื่น ทำให้ข้าราชการกลุ่มนี้มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง

2) สถาบันการศึกษามีผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการ กล่าวคือ ข้าราชการที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงติดอันดับมหาวิทยาลัยชั้นนำของไทย อาทิ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นต้น มักถูกหล่อหลอมมาด้วยกฎ ระเบียบวินัย ข้อบังคับ ข้อกำหนดที่แน่นอนและเข้มงวด รวมถึงขั้นตอนการรับเข้าศึกษาที่มีการคัดกรองให้นักศึกษาที่มีคุณภาพ จึงส่งผลให้ข้าราชการกลุ่มนี้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ งานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนมีระเบียบและคุณภาพสูง จึงส่งผลให้ข้าราชการกลุ่มนี้มักมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง

3) ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์อุดมศึกษาภาคใต้ฝั่งตะวันออกมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงกว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์อุดมศึกษาภาคใต้ฝั่งตะวันตกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทั้งการวิเคราะห์ภาพรวมและรายมิติ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์อุดมศึกษาทั้งสอง โดยที่ศูนย์อุดมศึกษาภาคใต้ฝั่งตะวันออกมีผลการปฏิบัติงานประจำปีสูงกว่าศูนย์อุดมศึกษาภาคใต้ฝั่งตะวันตก (กรมอุดมศึกษา, 2560)

4) ข้าราชการที่อยู่ในช่วงเริ่มการปฏิบัติงานคือปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการจะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงกว่าผู้ที่ทำงานมานานหรือมีระดับงานที่สูงกว่า เกิดจากการที่ข้าราชการที่เพิ่งบรรจุมักจะยังมีอุดมการณ์สูงยังไม่ถูกครอบงำหรือหล่อหลอมจากระบบราชการ ทำให้ยังคงมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากการผลศึกษาที่ผ่านมาผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการที่จะทำได้ข้าราชการที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ดังนี้

1) ผู้บริหารระดับกรมฯ /ศูนย์ฯ ควรมีนโยบายในการเพิ่มแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยกำหนดให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นหนึ่งในพันธกิจของหน่วยงาน ผ่านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และมีหนังสือเวียนทราบให้กับทุกส่วนราชการทราบ

2) ผู้บริหารระดับกรมฯ /ศูนย์ฯ ควรกำหนดให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกรมฯ ในทุกกระบวนการ ตัวอย่างเช่น

2.1) การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment and Selection) ควรกำหนดให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นหนึ่งใน คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง เกณฑ์การคัดเลือกบุคลากร และมีการวัดสมรรถนะแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

2.2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ควรส่งเสริมให้เกิดการเพิ่มแรงจูงใจในการบริการสาธารณะผ่านการอบรม อบรมเชิงปฏิบัติการ หรือกิจกรรมอื่น ๆ เหมาะสมกับแต่ละบุคคลด้วยการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan-IDP) ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ตัวอย่างเช่น

- ข้าราชการที่จบการศึกษาในสาขาอื่น ๆ ข้าราชการที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และมหาวิทยาลัยอื่น ๆ และข้าราชการในระดับชำนาญงาน/ชำนาญการ ควรมีแผนเพื่อพัฒนาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ โดยการให้ข้าราชการเหล่านั้นเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/โครงการ/นโยบายต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

- ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก (ระดับอาวุโส/ชำนาญการพิเศษ) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย (ระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ) ที่เป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงกว่า โดยการร่วมกันกำหนดแผนงาน โครงการจะมีผลทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของข้าราชการในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นการกระตุ้นให้ข้าราชการที่มีประสบการณ์สูงมีแรงกระตุ้นให้มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันข้าราชการที่มีประสบการณ์น้อยจะได้เรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์ทำงานเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ควรกำหนดให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทุกคน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ต้องสะท้อนผลการปฏิบัติงานและการบริการสาธารณะ

เพื่อให้ข้าราชการให้ความสำคัญและก่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการสาธารณะในระดับบุคคล

3) ผู้บริหารระดับกรมฯ / ศูนย์ฯ ควรจัดให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนระหว่างข้าราชการศูนย์/ ส่วน/ ฝ่าย/ สถานีต่าง ๆ โดยต้องคำนึงถึงความเหมาะสม คือจะต้องเหมาะสมทั้งด้านปริมาณคือจำนวนคนที่สับเปลี่ยน และคุณภาพคือความสามารถของข้าราชการที่จะสับเปลี่ยนในการที่จะสร้างหรือส่งเสริมแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในทางที่ดีขึ้น

4) ผู้บริหารระดับศูนย์ และ/หรือ ระดับส่วน/ ฝ่าย/ สถานี ควรกระตุ้นให้ข้าราชการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยการประชุม ชี้แจง แจ่มแจงเวียนให้ทราบ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ข้าราชการในแต่ละระดับเข้ามามีส่วนในการกำหนดแผนงาน โครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

5) สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้นักเรียนหลักสูตรอุดมศึกษาขั้นต้น และข้าราชการที่เข้าอบรมหลักสูตรอุดมศึกษาขั้นสูง เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เช่น ให้ฝึกงานด้านบริการประชาชน ทำกิจกรรมพบปะประชาชนกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลอุดมศึกษา หรือจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้นักเรียนหลักสูตรอุดมศึกษาขั้นต้น และข้าราชการที่เข้าอบรมหลักสูตรอุดมศึกษาขั้นสูงมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นันทิ ขจรกิติยา. (2555). *ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- Camilleri, E. (2007). Antecedents affecting public service motivation. *Personnel Review*, 36(3), 356-377.
- Kim, S. (2009). Revising Perry's measurement scale of public service motivation. *The American Review of Public Administration*, 39(2), 149-163.
- Kim, S. (2009). Testing the structure of public service motivation in Korea: A research note. *Journal of public administration research and theory*, 19(4), 839-851.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of public administration research and theory*, 6(1), 5-22.

- Perry, J. L. (1997). Antecedents of public service motivation. *Journal of public administration research and theory*, 7(2), 181-197.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public administration review*, 367-373.
- Rainey, H. G. (1982). Reward preferences among public and private managers: In search of the service ethic. *The American Review of Public Administration*, 16(4), 288-302.
- Syamsir, M. (2014). Antecedents for Public Service Motivation of Indonesian Public Servants: A Case Study in Padang, West Sumatera. *Paper presented at the 2014 International Conference on Public Management*.
- Vandenabeele, W. (2011). Who wants to deliver public service? Do institutional antecedents of public service motivation provide an answer?. *Review of public personnel administration*, 31(1), 87-107.
- Zhu, C., & Wu, C. (2016). Public service motivation and organizational performance in Chinese provincial governments. *Chinese Management Studies*, 10(4), 770-786.