



บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

The Big Five Personality Traits and Public Service Motivation Effects on
Job Performance of Municipal Employees in Pattani Province

ชุตินา ทองไกรแก้ว

Chutima Thongkraikaew

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี
The Big Five Personality Traits and Public Service Motivation Effects on
Job Performance of Municipal Employees in Pattani Province

ชุตินา ทองไกรแก้ว
Chutima Thongkraikaew

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University
2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อ
 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี
 ผู้เขียน นางสาวชุตินา ทองไกรแก้ว
 สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ สมาน)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
 เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟาร์รุ่งสา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคล
ที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวชุติมา ทองไกรแก้ว)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน
และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวชุติมา ทองไกรแก้ว)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี
ผู้เขียน	นางสาวชุตินา ทองไกรแก้ว
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี 2) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี จำนวน 340 คน โดยคำนวณจากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580-581) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือการเก็บข้อมูลแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าฐานนิยม ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

การศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ภาพรวมอยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก (Mode = 4.00) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลร่วมของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบหัวนไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละตนเอง เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พบว่า ชุดตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (F-value = 44.674, $p < .001$) ตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลได้ร้อยละ 54.9 ($R^2 = .549$) โดยบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลและบุคลิกภาพแบบ มีจิตสำนึกมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Thesis Title	The Big Five Personality Traits and Public Service Motivation Effects on Job Performance of Municipal Employees in Pattani Province
Author	Miss Chutima Thongkraikaew
Major Program	Public Administration
Academic Year	2018

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate: 1) levels of attitude toward the Big Five personality traits and public service motivation effects on job performance of municipal employees in Pattani Province; 2) the Big Five effects on job performance of municipal employees in Pattani Province; and 3) public service motivation effects on job performance of municipal employees in Pattani Province. The sample group was 340 municipal employees in Pattani Province calculated using Taro Yamane formula (Taro Yamane, 1970: 580-581); the instruments were a questionnaire and interview; and the data were analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation, mode, skewness, kurtosis, correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The study found that the overall level of opinion on the Big Five among municipal employees in Pattani Province was at a high level (Mode = 4.00). The overall level of opinion on public service motivation was also at a high level (Mode = 4.00), and the overall level of job performance of municipal employees in Pattani Province was at a very high level (Mode = 4.00). When considering the relationship between the interaction effects of the Big Five: extrovert personality, agreeableness, conscientiousness, neuroticism, openness to experience and public service motivation: interest in public policy formation, commitment to public interest, empathy and self-sacrifice which were independent variables influencing job performance on municipal employees, it was found that these arrays were related to job performance of municipal employees at a statistically significant level of .001 (F-value = 44.674, $p < .001$). They could explain the variance of job performance among municipal employees at 54.9 percent ($R^2 = .549$). Agreeableness had positive influence on job performance of municipal employees at a statistically significant level of .05 while conscientiousness had positive influence at a statistically significant level of .001. In addition, regarding public service motivation, commitment to public interest had positive influence on job performance at statistically significant level of

.001. Similarly, empathy and self-sacrifice had positive influence on job performance at statistically significant level of .001

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของข้าพเจ้า ที่สละเวลาให้คำปรึกษา ควบคุมค่าแก่งานวิจัยนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ สมานธิ ประธานกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่เสียสละให้คำปรึกษา ปรับแก้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ข้อมูลการวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่สอนอยู่ในภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้ให้ความรู้ในวิทยาการต่าง ๆ

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ปริญญาโท และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ ถามไถ่ รวมถึงให้คำปรึกษาที่ดีเสมอมา

ชุตติมา ทองไกรแก้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
ABSTRACT.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญ	(9)
รายการตาราง.....	(11)
รายการภาพประกอบ.....	(12)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
สมมติฐาน.....	3
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจการบริการสาธารณะ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน.....	29
ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาล.....	35
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	48
แบบแผนการวิจัย.....	50
เครื่องมือในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้.....	58
4 ผลการวิจัย.....	59
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	60
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	60

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	52
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	65
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	67
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	74
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	74
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	76
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	77
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการวิจัย.....	81
อภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	101
ภาคผนวก ก ค่า IOC.....	102
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น.....	109
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	114
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์.....	125
ภาคผนวก จ ภาพสัมภาษณ์.....	132
ประวัติผู้เขียน.....	135

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูง.....	13
2 จำนวนเทศบาลในประเทศไทยและจังหวัดปัตตานี.....	44
3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	49
4 เกณฑ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ค่า IOC.....	57
5 จำนวน และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	60
6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าฐานนิยมระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีรายชื่อ.....	62
7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าฐานนิยมระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาล รายชื่อ.....	65
8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าฐานนิยมระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี รายชื่อ.....	68
9 การแจกแจงปกติของตัวแปรอิสระค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis).....	70
10 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ.....	71
11 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ.....	72
12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล.....	72
13 จำนวน และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์.....	74
14 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ.....	110
15 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะ.....	111
16 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	113

รายการภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ	
1 ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นฐานแรงจูงใจและประเภทแรงจูงใจการบริการสาธารณะ.....	24
2 ที่มาของแรงจูงใจการบริการสาธารณะ.....	25
3 ส่วนการบริหารงานของเทศบาล.....	43
4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	47
5 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	82
6 แรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	84
7 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี.....	85

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ในสังคมโลกาภิวัตน์ที่ระบบการเมือง สังคมและเศรษฐกิจเชื่อมโยงถึงกันทั่วทั้งโลก ได้สร้างสังคมยุคใหม่ให้ก้าวเข้าสู่ยุคแห่งสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) ซึ่งส่งผลอย่างยิ่งไม่เพียงแต่ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในวงกว้างอย่างรวดเร็ว (สุพจน์ ทรายแก้ว, 2545) หากยังส่งผลกระทบต่อการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงทางแนวคิด รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานของระบบราชการในลักษณะที่ต้องเปิดสู่สาธารณะด้วยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในภาครัฐมากขึ้น (ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2550) ในขณะที่ข้าราชการเองก็จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทและศักยภาพความสามารถให้สูงขึ้นเพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อีกทั้งเพื่อรองรับระบบการทำงานที่ก้าวหน้ามากขึ้นเป็นลำดับ และมากขึ้นเมื่อเทียบกับการบริหารงานภาครัฐในยุคก่อนหน้า

สภาวะการแข่งขันในโลกปัจจุบัน (Competitiveness) ทำให้ทุกองค์กรต้องหันกลับมาทบทวนและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เนื่องจากองค์กรจะดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมาย มีความเข้มแข็ง และมีความสามารถในการแข่งขันสู้กับคู่ต่อสู้ทางธุรกิจได้ก็เพราะมีบุคลากรในองค์กรที่มีคุณภาพ หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานราชการเองเพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน จึงอาจกล่าวได้ว่าตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้น ๆ อยู่ที่ “คุณภาพของคนในองค์กรนั้น ๆ” ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้องค์กรและแต่ละบุคคลบรรลุถึงความสำเร็จได้คือ บุคลิกภาพ เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีอิทธิพลการดำรงชีวิตทุกแง่มุม เช่น การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น ดังที่ สิริอร วิชชาวุธ (2549) บุคลิกภาพของบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้แต่ละบุคคลบรรลุถึงความสำเร็จในวิชาชีพ (สถิต วงศ์สุวรรณ. 2540; Helsin, 2005) บุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพ (Tokar, Fischer, & Subich. 1998) อาจได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เนื่องด้วยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้หลากหลาย อาทิ การคัดเลือกบุคคลให้ดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมกับงาน การพัฒนาพฤติกรรมบุคลากรให้เป็นไปตามที่องค์กรปรารถนา เป็นต้น อีกทั้งสิ่งที่สำคัญในการผลักดันให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้ คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน โดยมีใจรักในการให้บริการประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ, 2551) โดยบุคลากรที่มีแรงจูงใจการบริการสาธารณะจะมีความพยายามในการทำงานเพื่อประโยชน์ของชุมชน มีจริยธรรมไม่เห็นแก่ตัวในงานที่ได้รับมอบหมาย (Vaisvalaviciute, 2009) ดังนั้นแรงจูงใจการบริการสาธารณะจึงส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Perry, Hondeghem, & Wise, 2010)

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กรที่มีการศึกษาอย่างแพร่หลายคือ แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของ Costa and McCrae (1992)

โดยได้มีการจัดกลุ่มบุคลิกภาพของบุคคลให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมบุคคลไว้ 5 ข้อได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ซึ่งความแตกต่างของบุคลิกภาพในแต่ละบุคคลก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในแต่ละด้านของบุคลิกภาพที่เด่นเฉพาะตน จากการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพนั้นมีความสำคัญมากต่อการประกอบอาชีพ โดยเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในหน้าที่การงาน

ดังนั้น บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่งในการที่จะเป็นแรงผลักดันให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าผู้บริหารไม่สามารถเข้าใจถึงลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จนั้นก็ไม่สามารถมอบบทบาทและหน้าที่ที่เหมาะสมแก่พนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานอย่างสูงสุดได้ ดังนั้น บุคลิกภาพจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก รวมถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคลต่าง ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

เมื่อบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้การทำงานบรรลุเป้าหมายแล้ว ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะก็เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่ช่วยในการพัฒนาองค์กรซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น Perry (1996) มีความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า แนวคิดแรงจูงใจที่มีเหตุผลควรจะมีลักษณะพื้นฐานร่วมกันของความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ และความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ รวมทั้งคิดเห็นว่าความต้องการที่จะให้บริการสาธารณะเป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับความยุติธรรมทางสังคม การมีคุณธรรมในการปฏิบัติงานหน้าที่ การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละตนเอง ทั้งหมดนี้ควรเป็นลักษณะของพนักงานที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เมื่อทำการทดสอบมิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า มิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะประกอบด้วย 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ต่อสังคม 2) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ โดยเห็นถึงความสำคัญและตั้งใจทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่ม 3) การเห็นใจผู้อื่น ต้องการผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี และ 4) การเสียสละตนเอง ตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว

จากการศึกษาลักษณะและความสำคัญของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปัตตานี จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากเป็นพื้นที่ 1 ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอัตลักษณ์พิเศษโดยมีวิถีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างจากประชากรส่วนใหญ่ของประเทศทั้งด้านภาษา ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม จากความแตกต่างดังกล่าวได้กลายเป็นเงื่อนไขในการปลุกระดมก่อความไม่สงบเรียบร้อย ส่งผลให้บุคลากรขอย้ายออกจากพื้นที่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งข้าราชการส่วนใหญ่ก็ไม่อยากย้ายเข้ามาในพื้นที่ เพราะเป็นห่วงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจเทศบาลในจังหวัดปัตตานีซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐหนึ่งในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะช่วยขยายองค์ความรู้

และเข้าใจบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจการบริการสาธารณะในสังคมพหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดปัตตานี เพื่อศึกษาว่าบุคลิกภาพใดที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แรงจูงใจในการบริการสาธารณะใดที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถนำผลวิจัยที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางและประโยชน์ต่อการบริหารงานของเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ทั้งในส่วนของผู้บริหารและพนักงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานขององค์กร และทำให้เกิดความเข้าใจในตัวพนักงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

การวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

สมมติฐาน

ปัจจัยบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีให้ตรงกับความต้องการ
2. เทศบาลสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการวางนโยบายและแผนงานให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับสมัครเพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ตรงต่อความต้องการ
3. ได้รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล โดยสามารถนำรูปแบบไปเป็นข้อมูลในการพิจารณา เพื่อปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานภายในเทศบาลให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ หรือเทศบาลสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ ไปปรับปรุงดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรและกำหนดมาตรการที่ช่วยส่งเสริมและจูงใจให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรมีคุณภาพในการทำงานมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Research) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย ข้าราชการประจำ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้าง เป็นพนักงานส่วนต่าง ๆ ของเทศบาล ดังนี้

1. เทศบาลตำบลรูสะมิแล พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 152 คน
2. เทศบาลตำบลยะหริ่ง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 90 คน
3. เทศบาลตำบลปะนาเระ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 83 คน
4. เทศบาลเมืองตะลุบัน พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 348 คน
5. เทศบาลเมืองปัตตานี พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 816 คน
6. เทศบาลตำบลบางปู พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 121 คน
7. เทศบาลตำบลหนองจิก พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 83 คน
8. เทศบาลตำบลโคกโพธิ์ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 73 คน
9. เทศบาลตำบลยะรัง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 73 คน
10. เทศบาลตำบลนาประดู่ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 79 คน
11. เทศบาลตำบลพอมิ่ง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 35 คน
12. เทศบาลตำบลมะกรูด พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 41 คน
13. เทศบาลตำบลมายอ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 63 คน
14. เทศบาลตำบลเตราะบอน พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 38 คน
15. เทศบาลตำบลตอหลัง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 25 คน
16. เทศบาลตำบลตันหยง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 43 คน
17. เทศบาลตำบลปอทอง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 133 คน

รวมจำนวนประชากรทั้ง 5 ฝ่าย ของเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดปัตตานี ทั้งหมด 2,296 คน (กรมส่งเสริมปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี, 2559) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน ตามสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580 – 581) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา มีตัวแปรหลัก 3 ตัวแปร ได้แก่

1. บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบศึกษาจากแนวคิดของ Costa and McCrae (1992) โดยศึกษาบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

2. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ศึกษาจากแนวคิดของ Perry (1996) ประกอบด้วย 4 มิติที่แสดงถึงการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the Public Interest) การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) และการเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice)

3. ผลการปฏิบัติงาน ศึกษาจากแนวคิดของ Kahya (2009) และ Stone-Romero, Alvarez, & Thompson (2009) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) การส่งเสริมการสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) และการอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication)

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้ คือ เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดปัตตานี รวมทั้งสิ้น 17 เทศบาล

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานของเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยกำหนดขอบเขตระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ 1 มกราคม 2560-4 พฤษภาคม 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานเทศบาล หมายถึงข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปของเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

2. เทศบาลในจังหวัดปัตตานีหมายถึง เทศบาลตำบลรูสะมิแล เทศบาลตำบลยะหริ่ง เทศบาลตำบลปะนาเระ เทศบาลเมืองตะลุบัน เทศบาลเมืองปัตตานี เทศบาลตำบลบางปู เทศบาลตำบลหนองจิก เทศบาลตำบลโคกโพธิ์ เทศบาลตำบลยะรัง เทศบาลตำบลนาประดู่ เทศบาลตำบลพอมิ่ง เทศบาลตำบลมะกรูด เทศบาลตำบลมายอ เทศบาลตำบลเตราะบอน เทศบาลตำบลต่อหลัง เทศบาลตำบลตันหยง และเทศบาลตำบลบ่อทอง

3. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน

4. บุคลิกภาพ หมายถึงส่วนรวมทั้งหมดของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีแต่ละบุคคลที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นกิริยาอาการ ท่าทาง ความนึกคิด อารมณ์ การแต่งกาย ความสนใจ

ความสามารถ สติปัญญา รสนิยม รูปร่างหน้าตา ฯลฯ ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นจะต้องมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคลซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

5. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ หมายถึงบุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างถาวรที่อธิบายพฤติกรรมเฉพาะของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

5.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่เป็นคนขี้หงุดหงิด มักจะวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ อารมณ์เสียกับเรื่องเพียงเล็กน้อย เมื่อรู้สึกโกรธจะแสดงอารมณ์ออกมาทันที รวมทั้งรู้สึกว่าตนเองมีอารมณ์แปรปรวนง่าย

5.2 บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่เป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน กล้าคิด กล้าพูด รวมทั้งให้คำปรึกษาเรื่องการทำงานแก่ผู้ร่วมงานได้

5.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่เป็นคนที่เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา มีความอยากรู้อยากเห็น เปิดกว้างให้ตนเอง รวมทั้งรู้สึกว่าสิ่งแปลกใหม่ทำให้รู้สึกมีสีสัน

5.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่มีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่ายรวมทั้งมีความอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน

5.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และยึดถือหลักการเหตุผล มีความสุขุมรอบรอบ มีความพร้อมในการทำงาน มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งขยันหมั่นและมุ่งความสำเร็จ

6. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีจะต้องเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้งในการให้บริการสาธารณะเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีแต่ละคนควรมีความรู้สึกลมเมตตาผู้อื่น มีคุณธรรมในการปฏิบัติงานหน้าที่ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ มีการเสียสละตนเอง นึกถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีส่วนร่วมในกระบวนการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมประกอบด้วย

6.1 ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) หมายถึง เจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน มีความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน รวมทั้งรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ชุมชน ได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ฉันทันเข้าไปมีส่วนร่วม

6.2 ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the Public Interest) หมายถึง เจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน ตั้งใจช่วยเหลือชุมชนที่หน่วยงานของฉันทันรับผิดชอบมีความคิดว่าหน้าที่การให้บริการเป็นหน้าที่ของฉันทัน ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะของหน่วยงาน อยากให้หน่วยงานทำประโยชน์ให้กับชุมชนแม้ว่าฉันทันจะต้องเหนื่อยมากขึ้น รวมทั้งคิดว่านโยบายสาธารณะของหน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชน

6.3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) หมายถึงเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในหน่วยงาน มีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมในหน่วยงานจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง มีความคิดว่างานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น มีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ ยกย่อง นับถือ คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งมีความคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม

6.4 การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) หมายถึงเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีปฏิบัติงานที่ทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง รู้สึกดีเมื่อให้บริการผู้อื่นแม้ไม่มีผลตอบแทน การสร้างความพึงพอใจให้กับชุมชนสำคัญกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว พร้อมทั้งจะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม ยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น รวมทั้งเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัว

7. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Job Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีให้ความสำคัญกับการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จให้กับเป้าหมายขององค์กร ปฏิบัติงานโดยใช้ทักษะ เทคนิคและความรู้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ และการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิผลต่อองค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของกระบวนการผลิตให้เสร็จสมบูรณ์ โดยพนักงานจะเข้ามาช่วยเหลือหรืออาสาเข้ามาช่วยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

7.1 การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ แก้ปัญหาให้สำเร็จและเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน มีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สามารถบำรุง รักษา เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรในหน่วยงานด้วยตนเอง รวมทั้งปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน

7.2 การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) หมายถึง การกระทำของเจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่ยกย่อง ชมเชยเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาประสบความสำเร็จ ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาและร่วมมือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาปรึกษาหรือแจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน หากการปฏิบัติงานของฉันทันกระทบกับเพื่อนร่วมงาน พุดให้กำลังใจ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี ส่งเสริมให้การช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้งานสำเร็จ รวมทั้งอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยที่เขาไม่ได้ร้องขอ

7.3 การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เทศบาลในจังหวัดปัตตานีปฏิบัติงานนอกเวลาเพื่อทำให้งานเสร็จทันเวลา คำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ชักถามเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อต้องการปฏิบัติงานที่แตกต่าง

ไปจากเดิม มีวินัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน เป็นผู้นำหรือริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ รวมทั้งจัดการกับงานที่ยุ่งยากตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้ศึกษาจากวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อค้นหาสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลในจังหวัดปัตตานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five)

1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ (Personality)

Allport (1961) ให้นิยามบุคลิกภาพเป็นหน่วยที่รวมพลังของระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดของเขา สอดคล้องกับ Hilgard (1962:447) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะ ส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลต่อการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจ ปฏิกริยาในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

ต่อมา Gordon (1963: 14) ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของพฤติกรรมทั้งหมดที่เป็นลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล คล้าย Zimbardo and Ruch (1980: 292) ที่ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพ เป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคล แต่ละคน มีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอก ที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าว ส่งผลให้บุคคลแสดงออกต่างกันในแต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา และยังสอดคล้องกับ Bootzin and others (1991: 502) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะนิสัยและรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติของบุคคลแต่ละคน

ส่วน Goldberg et al.(2006: 99) กล่าวว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นการจัดกลุ่มบุคลิกภาพ และอธิบายบุคลิกภาพด้วยการใช้คุณศัพท์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) การแสดงตัว (Extraversion) สติปัญญา (Intellect) การประนีประนอม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

ทางด้านนักวิชาการของประเทศไทย พบว่า อัญชลี แจ่มเจริญ(2530: 163) ให้นิยามว่าบุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะส่วนรวมของบุคคลทั้งหมดที่แสดงออกมาปรากฏ ให้คนอื่นได้รู้ได้เห็น ซึ่งแตกต่างกันเพราะภาวะสิ่งแวดล้อมที่สร้างตัวบุคคลนั้นแตกต่างกันประการหนึ่ง และพันธุกรรมที่แต่ละบุคคลได้มาก็แตกต่างกัน ไปสอดคล้องกับ สติต วงศ์สุวรรณ (2540: 4) ที่อธิบายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะทั้งหลายอันประกอบขึ้นเป็นบุคคลผู้นั้น เป็นลักษณะประจำตัว มนุษย์ทั้งทางกายและทางใจ คล้ายกันกับ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง การวางตัว ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา รสนิยม ฯลฯ

วิมลพร พันธมนตรี (2534: 9) ได้สรุปว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้น อันได้แก่ ลักษณะท่าทีการแสดงออก รูปร่างหน้าตา ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกนั้นจะต้องมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคลซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน สอดคล้องกับ พรศิริ กองนวล (2539: 9) ที่ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลที่คิดอยู่ภายในและแสดงออกมาเพื่อทำการโต้ตอบต่อสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากลักษณะท่าที การแสดงออก รูปร่างหน้าตา ความรู้สึก ฯลฯที่มีความแตกต่างกัน

ต่อมา ศรีเรื่อน แก้วกังวาล (2555: 322) อธิบายว่าบุคลิกภาพ คือ 1) การผสมผสานระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัด เช่น การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา ลักษณะการพูด เป็นต้น และระบบภายในซึ่งเห็นได้ไม่ชัด เช่น อารมณ์ จิตใต้สำนึก วิธีการคิด ความรู้สึกและค่านิยม เป็นต้น ยังรวมถึงประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ประสบการณ์วัยเด็ก ลักษณะสังคมวัฒนธรรม หลอมบุคคลแต่ละคนให้มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไปจนมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน นอกจากนี้ ยังมีลักษณะองค์รวมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มคนในสังคมวัฒนธรรมนั้น ๆ ความหมายบุคลิกภาพในศาสตร์จิตวิทยาจึงครอบคลุมทุกมิติของความเป็นเอกลักษณ์บุคคล เช่น ลักษณะทางกาย ทางอารมณ์ ทางความคิด ค่านิยม ความใฝ่ฝันปรารถนา ความเชื่อ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น วิธีการปรับตัว วิธีการตัดสินใจ และอื่น ๆ ทั้งที่พฤติกรรมภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา การพูด การเดิน วิธีการแต่งตัว กิริยามารยาท และที่เป็นพฤติกรรมภายใน เช่น ความขัดแย้งในใจ ลักษณะอารมณ์ ทักษะคติ จิตใต้สำนึก สติปัญญา ความถนัด ความสนใจ เป็นต้น จึงมีส่วนที่เปิดเผยให้เห็นได้ชัดเจนและส่วนที่ปิดบังอำพราง 2) บุคลิกภาพส่วนที่เป็นโครงสร้าง (Construct) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลคนใดคนหนึ่ง ส่วนนี้เป็นส่วนที่สามารถสังเกตและทำการวัดได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น ความเฉลียวฉลาด ความถนัด นิสัยส่วนลึก เป็นต้น ส่วนโครงสร้างนี้มีความแตกต่างไปในแต่ละบุคคล 3) บุคคลแต่ละคนมีบุคลิกภาพเฉพาะตัวบางประการที่ค่อนข้างคงรูป เขาจะแสดงบุคลิกลักษณะด้านนั้นออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ ลักษณะบุคลิกภาพต่าง ๆ ของมนุษย์ถูกหล่อหลอมและผสมผสานกันจากพันธุกรรม สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี วิธีปรับตัวของบุคคล บุคลิกภาพของมนุษย์มีหลายมิติ มีทั้งลักษณะคงที่และเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและการเรียนรู้ แต่นิสัยบางอย่างของบุคลิกภาพของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงยาก เช่น นิสัยขี้เหนียว ขี้โอ้อวด อาจมีลักษณะเช่นนี้มาตั้งแต่เด็กเรื่อยไปจนถึงวัยสูงอายุ แต่บางคนนิสัยดังกล่าวก็อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีสิ่งเร้าที่เหมาะสม มิติต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ ออกจากกันได้โดยเด็ดขาด ทุกมิติของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันประดุจลูกโซ่ บุคลิกภาพของบุคคลมีลักษณะเฉพาะตัว และลักษณะที่เป็นส่วนร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ และส่วนร่วมที่เป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา ด้วยเหตุที่ธรรมชาติของบุคลิกภาพของมนุษย์มีลักษณะซับซ้อน และ 4) เมื่อเรารู้จักแบบของบุคลิกภาพของบุคคล ทำให้สามารถอธิบาย เข้าใจ และทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ การที่คนหนึ่งจะเข้าใจพฤติกรรมอีกคนหนึ่งได้อย่างชัดเจนจึงไม่ใช่เรื่องง่ายนัก ศาสตร์บุคลิกภาพจึงมีเนื้อหาสาระที่กว้างและลึกซึ้ง มนุษย์ทุกยุคสมัยได้พยายามศึกษาเพื่อที่จะได้เข้าใจบุคลิกภาพของตนเองและผู้อื่น เพราะความเข้าใจดังกล่าวทำให้สามารถทำนายลักษณะนิสัย ความสามารถ ความถนัด ความขัดแย้งในใจ ลักษณะการปรับตัว ความเป็นเอกลักษณ์ของบุคคล คุณค่าของความรู้ด้านนี้มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบภารกิจทั้งส่วนตัว งานอาชีพ การศึกษา การแก้ไขปัญหา การเลือกคู่ครอง การเลี้ยงดูบุตร และอื่น ๆ นอกจากนี้วิธีการปรับตัวและวิถีชีวิตของบุคคลจะเป็นเช่นไรก็ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของบุคลิกภาพของคนๆ นั้น

จากการศึกษาบุคลิกภาพ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ(Personality) หมายถึงคุณลักษณะทั้งหมดของแต่ละบุคคลที่สังเกตเห็นได้ตั้งแต่ลักษณะทางกาย เช่น กิริยาอาการ ท่าทางการแต่งกาย รูปร่างหน้าตาการพูด การเดิน และภายในที่เห็นได้ยาก เช่นความนึกคิดอารมณ์ ความ

สนใจ ความสามารถ ทักษะสติปัญญา ค่านิยม รสนิยม ฯลฯ ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น วิธีการปรับตัว วิธีการตัดสินใจ และอื่น ๆ ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นจะต้องมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

1.2 แนวคิดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (The Big Five)

ในปัจจุบันแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ถูกรับรองมากที่สุด และได้มีการวิจัยกันอย่างกว้างขวางเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบกับพฤติกรรมการทำงาน ทั้งในสถานศึกษา คลินิก รวมทั้งในองค์การธุรกิจต่างๆ คือ แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) นอกจากนี้ การวิจัยยังพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะกับผู้สมัครงานรายใหม่ (Costa & McCrae, 1992) โดยเฉพาะลักษณะบุคลิกภาพด้านความมีจิตสำนึก สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลทั้งในบริบทของสังคมตะวันตก (Salgado, 1997) และสังคมไทย (Smithikrai, 2007) จึงกล่าวได้ว่า แนวคิดบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้สรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร (Barrick & Mount, 1991)

โดยองค์ประกอบทางบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของ Costa and McCrae ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วยคุณลักษณะย่อย ซึ่งจะช่วยให้สามารถมั่นใจได้ว่าการวัดสามารถครอบคลุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำเท่าที่จะเป็นไปได้มากที่สุดแยกแยะความแตกต่างระหว่างบุคคลที่อยู่ในแต่ละคุณลักษณะย่อยได้ ค่านิยมของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและคุณลักษณะย่อยมีดังนี้ (Costa & McCrae, 1992 cited in Howard & Howard, 1995)

1) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ ความวิตกกังวล (Worry) ความท้อแท้ (Discouragement) ความโกรธ (Angry Hostility) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) ความเปราะบาง (Vulnerability) และการถูกกระตุ้น (Impulsiveness)

2) บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ ความอบอุ่น (Warmth) การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) การชอบทำกิจกรรม (Activity) การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การกล้าแสดงออก (Assertiveness) และการมีอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions)

3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ประกอบด้วย ลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ ช่างฝัน (Fantasy) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) การมีอารมณ์สุนทรียภาพ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) และการยอมรับค่านิยม (Values)

4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ ความสุภาพ (Modesty) ความเอื้อเฟื้อ (Altruism) การคล้อยตามผู้อื่น (Compliance)

การเชื่อใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) และการมีจิตใจอ่อนไหว (Tender- Mindedness)

5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ การมีระเบียบ (Order) การมีความสามารถ (Competence) การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) การมีความสุขรอบคอบ (Deliberation) การมีวินัยในตนเอง (Self-discipline) และการมีระเบียบ (Order)

ตาราง 1 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูง

บุคลิกภาพแบบห้วนใจ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
วิตกกังวล	สงบ	วิตกกังวลง่าย
โกรธง่าย	ไม่ค่อยโกรธ	โกรธง่าย
ท้อแท้	ท้อแท้น้อย	ท้อแท้ง่าย
ระมัดระวังตัวเองมาก	รู้จักปล่อยวาง	ยึดมั่นถือมั่น
มีแรงกระตุ้นสูง	ทนต่อสิ่งที่มากระตุ้นได้ดี	ถูกยั่วง่าย
ห้วนใจง่าย	ไม่ค่อยห้วนใจ	รับมือกับความเครียดอย่างลำบาก
บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
อบอุ่น	ไว้ตัว เป็นพิธีการ	เป็นมิตรและสนิทสนม
ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
ยืนยันอย่างมั่นใจ	ไม่ค่อยมั่นใจ	มั่นใจในตนเอง
ชอบมีกิจกรรม	ไม่ชอบมีกิจกรรม	ทำกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง
ชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ไม่ชอบความตื่นเต้น	กระหายความตื่นเต้น
มีอารมณ์ด้านบวก	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริงมองโลกในแง่ดี
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	มีจินตนาการ ช่างฝัน
ซาบซึ้งในความงาม	ไม่สนใจในศิลปะ	ซาบซึ้งในศิลปะ/ความสวยงาม
เปิดเผยความรู้สึก	ไม่เปิดเผยความรู้สึก	เห็นคุณค่าอารมณ์ด้านต่าง ๆ
ลงมือปฏิบัติงาน	ไม่ใ้ช่นักปฏิบัติงาน	ชอบความหลากหลายลองสิ่งใหม่
มีความคิด	มีเหตุผลในมุมมองแคบ	เน้นการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง ๆ
ยอมรับค่านิยม	ไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ	พร้อมที่ตรวจสอบค่านิยมต่าง ๆ
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ไว้วางใจผู้อื่น	ชอบเยาะเย้ยถากถางและช่างระแวง	เห็นว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ เจตนาดี
ตรงไปตรงมา	ระแวงระวัง พูดเกินจริง	ตรงไปตรงมา จริงใจ
เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	ไม่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น	เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น

ตาราง 1 (ต่อ)

บุคลิกภาพ แบบประนีประนอม	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ยอมตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ถ่อมตน	รู้สึกว่าคุณเหนือผู้อื่น	ไม่ข่มผู้อื่น
อ่อนโยน	กระด้าง	จิตใจอ่อนโยนพร้อมเปลี่ยนแปลง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
การมีความสามารถ	รู้สึกว่าไม่ได้เตรียมพร้อม บ่อยครั้ง	รู้สึกว่าไม่มีความสามารถและมี ประสิทธิภาพ
ความมีระเบียบ	ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีระบบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่	ไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่	มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	ต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ	มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จ ตามเป้าหมาย
ความมีวินัยในตนเอง	ผลัดวันประกันพรุ่ง และวอกแวก	มุ่งเน้นการปฏิบัติงานภารกิจให้ สำเร็จ
ความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน	ปฏิบัติงานโดยขาดการ ไตร่ตรอง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติงาน

ที่มา: Costa and McCrae, 1992 quoted in Howard and Howard. (1995)

1.3 การวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

แบบทดสอบบุคลิกภาพทางจิตวิทยา (The Revised NEO Personality Inventory หรือ NEO PI-R) ประกอบด้วย 240 ข้อคำถาม สำหรับใช้ทดสอบบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ คือ ความหวั่นไหวทางอารมณ์ การเปิดเผยตนเอง การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ การเห็นตามผู้อื่น และความสำนึกรับผิดชอบ โดยแบบทดสอบนี้ถูกสร้างขึ้นโดย Costa and McCrae แบบทดสอบมีฉบับย่อ 60 ข้อเรียกว่า แบบทดสอบ NEO FFI (NEO Five-Factors Inventory) ต่อมาแบบทดสอบทั้งฉบับเต็มและฉบับย่อได้รับการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามต่าง ๆ เมื่อปี ค.ศ. 2010 ภายใต้ชื่อ NEO Personality Inventory 3 (NEO PI 3), NEO FFI 3 (NEO Five-Factors Inventory 3) และ NEO PI-R (the Revised NEO Personality Inventory) ซึ่งในขณะที่แบบทดสอบ NEO PI-R ถูกเผยแพร่แบบทดสอบ NEO PI 3 และ NEO FFI 3 ก็ได้รับการปรับปรุงข้อมูลด้านค่ามาตรฐานและรูปแบบใหม่ไปในขณะเดียวกัน

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (The Five-Factor Model of Personality) Costa and McCrae (1992 อ้างใน พัชรา ถาวรระ, 2543) ได้กำหนดองค์ประกอบบุคลิกภาพ ดังนี้

1) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 6 ประการ ได้แก่ ความวิตกกังวล (Anxiety) ความโกรธ (Angry Hostility) ความซึมเศร้า (Depression) ความประหม่าอาย (Self-Consciousness) ความหุนหันพลันแล่น (Impulsiveness) ความอ่อนแอ (Vulnerability) โดยผู้ที่มีคะแนนด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์สูงจะมีปัญหาทางด้านการปรับตัว

มีความคิดที่ไม่เป็นเหตุเป็นผล สามารถควบคุมความอยากหรือแรงกระตุ้นในจิตใจของตนเองได้ มีความสามารถในการจัดการกับความเครียดต่ำ ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำหรือเรียกว่าผู้ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์สูง จะมีลักษณะสงบนิ่ง ควบคุมสภาวะทางอารมณ์ได้ดี รู้สึกผ่อนคลายและสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียดได้อย่างดี

2) บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง (Extraversion) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ท่าทีอบอุ่น (Warmth) ชอบสังคม (Gregariousness) กล้าแสดงออก (Assertiveness) เต็มไปด้วยพลังและความเร็ว (Activity) แสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และอารมณ์แจ่มใส (Positive Emotions) โดยผู้ที่มีระดับคะแนนด้านการเปิดเผยสูง จะเป็นคนชอบสังคม นอกจากนี้ยังชอบอยู่ในกลุ่มคนจำนวนมาก ชอบการรวมกลุ่ม ชอบพูดคุย กล้าแสดงออก เต็มไปด้วยพลัง ชอบความตื่นเต้น สนุกสนาน มองโลกในแง่ดี ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) คือ มีลักษณะรักสันโดษแต่ไม่ได้ขาดมิตร ชอบเป็นตัวของตัวเองมากกว่าผู้ตาม มีจังหวะของตนเองในการดำเนินชีวิตแต่ไม่ได้เกียจคร้าน ชอบอยู่คนเดียวแต่ไม่มีมีอาการหวาดกลัวสังคม

3) บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ มีจินตนาการ (Fantasy) มีสุนทรียภาพ (Aesthetics) ไวต่อความรู้สึกของตนเอง (Feelings) ความเต็มใจที่จะลองทำสิ่งใหม่ (Actions) การเปิดกว้างด้านความคิด (Ideas) และการเปิดกว้างด้านค่านิยม (Values) ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านการเปิดรับประสบการณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความสงสัยอยากรู้เกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ชีวิตจะเต็มไปด้วยประสบการณ์แต่ก็เปิดรับแนวคิดและค่านิยมใหม่ ๆ ทางด้านจริยธรรม สังคม และการเมือง บุคลิกภาพแบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาและสติปัญญา แต่อย่างไรก็ตาม การเปิดรับประสบการณ์ไม่ได้มีความสอดคล้องกับสติปัญญาและความเฉลียวฉลาดเสมอไปเนื่องจากผู้มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดจำนวนมากที่ไม่เปิดรับประสบการณ์ ในขณะที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์จำนวนมากมีความสามารถทางสติปัญญาจำกัด อย่างไรก็ตาม Costa and McCrae (1992) แสดงความเห็นว่าเป็นบุคลิกภาพทั้งแบบเปิดรับประสบการณ์และไม่เปิดรับประสบการณ์นั้นไม่มีแบบใดที่ดีกว่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และคนทั้งสองกลุ่มต่างก็สามารถทำประโยชน์แก่สังคมได้เช่นกัน ส่วนผู้ที่มีคะแนนด้านการเปิดรับประสบการณ์ต่ำ หรือเรียกว่าเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบไม่เปิดรับประสบการณ์ (Closed People) มีพฤติกรรมชอบยึดติดตามประเพณีนิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบสิ่งที่คุ้นเคยมากกว่าสิ่งใหม่ ๆ ไม่ค่อยแสดงอารมณ์ แม้ว่าจะเป็นพวกที่ชอบยึดตามประเพณีนิยมแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพวกเขาจะเผด็จการ ทั้งนี้ผู้ที่มีลักษณะด้านนี้สูง มักจะแสดงถึงการมีความเข้าใจผู้อื่นต่ำมาก

4) บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ความไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) การยอมตาม (Compliance) การถ่อมตน (Modesty) และความอ่อนโยน (Tender-Mindedness) โดยผู้ที่มีระดับคะแนนด้านความเข้าใจผู้อื่นสูงจะเป็นคนที่มีความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและเชื่อว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือเขาตอบแทนเช่นกัน ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะเป็นที่ชื่นชอบของคนในสังคมมากกว่าผู้ที่มีลักษณะตรงข้าม

ส่วนผู้ที่มีระดับคะแนนด้านความเข้าใจผู้อื่นต่ำ หรือที่เรียกว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบขาดความเข้าใจผู้อื่น (Disagreeable Person หรือ Antagonistic) จะเป็นผู้ยึดถือตนเองเป็นส่วนใหญ่ สงสัยในเจตนาของผู้อื่น ชอบการแข่งขันมากกว่าที่จะให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ซึ่งข้อดีของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้คือจะเป็นผู้ที่พร้อมจะต่อสู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ ดังนั้นจึงเหมาะสำหรับบางอาชีพ เช่น ทหาร นักกฎหมาย นักวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแง่สุขภาพจิตถือว่าบุคลิกภาพทั้งสองแบบนี้ไม่มีแบบใดที่ดีกว่ากัน

5) บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 6 ประการ ได้แก่ ความมีสมรรถนะ (Competence) ความมีระบบระเบียบ (Order) การยึดมั่นในหน้าที่ความรับผิดชอบ (Dutifulness) มุ่งความสำเร็จ (Achievement Striving) การมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมีการไตร่ตรอง (Deliberation) ซึ่งผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสูง จะเป็นผู้ที่ดำเนินชีวิตอย่างมีจุดหมาย มีความตั้งใจแน่วแน่ มีความรอบคอบ ตรงต่อเวลา เชื่อถือได้ บุคลิกภาพด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จทางการศึกษาและความสำเร็จในอาชีพ อย่างไรก็ตามข้อเสียของผู้ที่มีความรับผิดชอบสูงมาก ๆ คือ อาจเป็นคนที่จู้จี้ เอาใจยาก ระเบียบจัดหรือบ้างงาน ส่วนผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบต่ำ ไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่มีหลักการในใจ เพียงแต่อาจเป็นคนที่ไม่ค่อยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือเป็นคนที่ทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย

เรื่องการสร้างและพัฒนาแบบทดสอบ โดยในปี ค.ศ.1936 Allport and Odbert เป็นกลุ่มนักวิจัยกลุ่มแรกที่ได้เสนอกลุ่มคำที่มีลักษณะเป็นตรงกันข้าม (Bipolar) เพื่อแสดงบุคลิกภาพไว้ 200 คำ (Zimbardo & Gerrig, 1996) ต่อมาเมื่อปี ค.ศ. 1940 Cattell ได้เสนอบุคลิกลักษณะระดับโครงสร้างไว้ 16 ลักษณะ (16 Source Traits/ Personality Factors) แต่ต่อมาในปี ค.ศ. 1949 Fiske ได้พบจุดบกพร่องแนวคิดของ Cattell โดยโต้แย้งว่ามีเพียง 5 ลักษณะเท่านั้นที่บ่งบอกถึงลักษณะบุคลิกภาพ แต่ก็ไม่ได้ศึกษาต่อแต่อย่างใด ต่อมาในปี ค.ศ. 1954-1961 Tupes and Christal ได้เสนอรูปแบบของบุคลิกลักษณะว่าประกอบด้วยบุคลิก 5 ลักษณะ แต่รายงานการวิจัยได้ถูกตีพิมพ์เฉพาะในวารสารของกองทัพอากาศ ทำให้ผลการวิจัยไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ปี ค.ศ. 1963 Norman จากมหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ศึกษาแนวคิดของ Tupes and Christal ทำให้สามารถสรุปบุคลิกลักษณะออกเป็น 5 ลักษณะ ทำให้โมเดลนี้เป็นที่รู้จักทั่วไป (Howard & Howard, 1995) และในปี ค.ศ. 1981 Goldberg ได้เรียกองค์ประกอบเหล่านี้ว่า “The Big Five” (Janda, 1998) และสร้างเป็นแบบวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบโดย Costa and McCrae

เดิมทีนั้นแบบทดสอบบุคลิกภาพ จะถูกเรียกว่า Neuroticism Extroversion-Openness Inventory (NEO-I) ซึ่งแบบทดสอบฉบับแรกนั้นจะใช้วัดลักษณะบุคลิกภาพ 3 ด้านของทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คือ ด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์ การเปิดเผยตัวเอง และการเปิดรับประสบการณ์ ต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงตัวแบบทดสอบ โดยเพิ่มองค์ประกอบด้านการเห็นตามผู้อื่น และความสำนึกผิดชอบไปด้วย และเปลี่ยนชื่อเป็น NEO Personality Inventory (NEO PI) สำหรับแบบทดสอบฉบับใหม่นี้ “NEO” ออกเสียงว่า “นีโอ” และใช้เรื่อยมาจนถึงฉบับที่สาม NEO PI-3 และฉบับแก้ไขปรับปรุง NEO PI-R จนถึงปัจจุบัน

ช่วงปี ค.ศ. 1970 ในระหว่างที่ Costa and McCrae ได้ทำการวิจัยว่า บุคลิกภาพจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรหากอายุเปลี่ยน ได้มีการค้นหาข้อมูลและบันทึกจำนวนพฤติกรรมเพื่อ

กำหนดค่ามาตรฐานสำหรับความหลากหลายของบุคคล โดยได้รวบรวมลักษณะกว้าง ๆ ของบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์ (N) และด้านการเปิดเผยตนเอง (E) และจากการศึกษาองค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) Costa and McCrae ได้พบกับบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (O) โดยบังเอิญ จึงทำให้แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO ฉบับแรก ประกอบไปด้วยบุคลิกภาพเพียง 3 องค์ประกอบเท่านั้น โดยมีการทำการศึกษาระยะยาวในเมือง Baltimore รัฐ Maryland, USA (The Augmented Baltimore Longitudinal Study of Aging) โดยติดตามเก็บข้อมูลเรื่องเดียวกันเพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องนั้นของประชากรที่ศึกษากลุ่มเดิมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

จากข้อมูลดังกล่าว Costa and McCrae จึงได้ยอมรับและเพิ่มบุคลิกภาพด้านการเห็นตามผู้อื่น (A) และด้านความสำนึกผิดชอบ (C) จากนั้นจึงตีพิมพ์คู่มือฉบับแรกของแบบทดสอบ NEO I ที่ประกอบด้วยบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบเป็นครั้งแรก แบบทดสอบประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ 6 ปัจจัยของบุคลิกภาพ 3 องค์ประกอบเดิม (N, E, & O) เมื่องานวิจัยได้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ได้มากเพียงพอแล้ว Costa and McCrae จึงได้เพิ่มคำอธิบายปัจจัยของแต่ละด้าน และตีพิมพ์ในคู่มือแบบทดสอบ NEO ที่ประกอบด้วยปัจจัยของบุคลิกภาพด้านต่าง ๆ ในปี 1992 (รวมทั้งหมด 30 ปัจจัย โดยแต่ละด้านประกอบไปด้วย 5 ด้าน ด้านละ 6 ปัจจัย) และเพิ่มมาตรวัดการตอบที่ไม่เป็นตัวของตัวเองอยู่ด้วย

แบบทดสอบ NEO PI-R ที่มีใช้ในปัจจุบันประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ From S (Self Report) โดยผู้รับทดสอบจะประเมินตนเอง และ From R (Observer Rating) โดยผู้สังเกตการณ์จะเป็นคนให้คะแนน ซึ่งทั้ง 2 รูปแบบจะประกอบด้วยข้อคำถาม 240 ข้อคำถาม ใช้มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีแบบทดสอบฉบับย่อประกอบไปด้วย 60 ข้อคำถาม โดยใช้ชื่อว่า NEO Five-Factors Inventory (NEO FFI) ทั้งนี้แบบทดสอบจะมีทั้งรูปแบบ แบบทดสอบโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และแบบทดสอบทางไปรษณีย์แล้วส่งกลับมาให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจเพื่อจัดส่งรายงานผลการทดสอบกลับไป สำหรับแบบทดสอบรูปแบบเต็ม ได้มีข้อกำหนดไว้ในคู่มือสำหรับการทำแบบทดสอบว่า ควรใช้เวลาประมาณ 30-40 นาที Costa and McCrae ได้เสนอไว้ว่า ไม่ควรประเมินการทดสอบครั้งนั้นหากมีจำนวนข้อที่ข้ามหรือละเว้นตั้งแต่ 40 ข้อขึ้นไป เพราะว่าแบบทดสอบมีความสมดุลของข้อคำถามต่าง ๆ อยู่ในตัวเพียงพอสำหรับควบคุมการตอบที่ไม่เป็นตัวของตัวเอง หากการตอบสนองส่วนใหญ่ที่มากกว่า 150 หรือน้อยกว่า 50 เป็นเห็นด้วย หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผลการทดสอบควรได้รับการอธิบายและแปลความหมายอย่างระมัดระวัง

ผู้รับการทดสอบสามารถรับรู้ผลการทดสอบได้ โดยผู้ทดสอบจะเป็นคนบอกผลการทดสอบอย่างคร่าว ๆ โดยจะบอกคะแนน 3 ระดับ (สูง กลาง ต่ำ) สำหรับแต่ละด้าน เช่น หากได้คะแนน N ต่ำ ให้บอกว่าเป็นคนหนักแน่น มั่นคง และสามารถผ่อนคลายได้แม้อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่เครียด แต่ผู้ที่ได้คะแนน N สูง ผู้ทดสอบบอกว่า เป็นคนที่อ่อนไหวทางอารมณ์ ซึ่งมักจะโน้มเอียงไปตามอารมณ์ของตน ส่วนการรายงานบุคลิกภาพนั้น คะแนนของแต่ละด้านจะถูกทำให้เป็นค่า T-Scores ตามค่ามาตรฐานที่ได้ทำไว้ เช่นเดียวกับแบบวัดบุคลิกภาพอื่น ๆ

ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ (Reliability) ของแบบทดสอบ NEO นั้น ได้บรรจุอยู่ในคู่มือแบบทดสอบ NEO ว่า ข้อมูลทั้งหมดได้มาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายทางอาชีพ จำนวน 1,539 คน ความสอดคล้องภายในของแบบทดสอบมีค่าเท่ากับ $N = .092$, $E = .89$, $O = .87$, $A = .86$, $C = .90$ ตามลำดับ ส่วนความสอดคล้องภายในของแต่ละองค์ประกอบจะอยู่ระหว่าง .56-.81 แม้ว่าจะมีเพียงแค่องค์ประกอบละ 6 ชนิดเท่านั้น อย่างไรก็ตาม รายงานการวิจัยฉบับใหม่ได้อธิบายถึงความสอดคล้องภายในของผู้ที่มีความผิดปกติเรื่องรับประทานอาหาร (Eating Disorders) ว่ามีความสอดคล้องภายในของแต่ละด้านที่ระดับ .69-.90 สำหรับแบบทดสอบ NEO FFI (ฉบับย่อ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ) ได้บันทึกค่าความสอดคล้องไว้ที่ $N = .79$, $E = .79$, $O = .80$, $A = .75$, $C = .83$ ตามลำดับ

ในการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับหลาย ๆ งานวิจัยพบว่าแบบทดสอบ NEO FFI เป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้อย่างกว้างขวางมากกว่าแบบทดสอบ NEO PI-R ซึ่งมักใช้เพียงบางองค์ประกอบในการศึกษาเฉพาะด้านที่สนใจเท่านั้น แบบทดสอบนี้จะมีงานวิจัยมากมายที่กล่าวสนับสนุนค่าความสอดคล้องภายในของแต่ละแบบทดสอบซึ่งรวบรวมไว้ในคู่มือแบบทดสอบ มากไปกว่านั้นแบบทดสอบ NEO นี้ ยังได้รับการตีพิมพ์และประเมินคุณภาพออกเป็นหลายภาษาและหลายวัฒนธรรม สำหรับแบบทดสอบ NEO ที่ใช้ในประเทศฟิลิปปินส์นั้นจะมีค่าความสอดคล้องภายในอยู่ระหว่าง .78-.90 แบบทดสอบ NEO แบบผู้รับการทดสอบประเมินตนเอง ได้ใช้กันแพร่หลายมากกว่า 50 วัฒนธรรม

การทดสอบซ้ำเพื่อหาความเชื่อมั่น (Test Retest Reliability) ของแบบทดสอบ โดยใช้การทดสอบซ้ำหลังจากการทดสอบ 3 เดือน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ $N = .87$, $E = .91$, $O = .86$ ส่วนที่ปรากฏในคู่มือ NEO PI-R นั้นเป็นค่าความเชื่อมั่นที่ได้ทดสอบเป็นเวลา 6 ปี พบว่าอยู่ที่ระดับ $N = .83$, $E = .82$, $O = .83$, $A = .63$, $C = .79$ Costa and McCrae ยังชี้ให้เห็นว่า ไม่เพียงแต่แบบทดสอบจะมีค่าความเชื่อมั่นสูง แต่แบบทดสอบยังคงที่แม้เวลาผ่านไปนานหลายปีแล้วก็ตาม ส่วนแบบทดสอบ NEO FFI ฉบับย่อ ซึ่งแปลเป็นไทย โดยชูชัย สมितिไกร (2542) เป็นแบบให้ผู้ตอบประเมินตัวเอง มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ $N = .86$, $E = .77$, $O = .73$, $A = .68$ และ $C = .81$ Center for Applied Cognitive Studies (1998) ได้หาความเที่ยงเฉลี่ยสำหรับองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะ มีค่าเท่ากับ .80

องค์ประกอบแต่ละด้านของแบบทดสอบ NEO PI-R ไม่จำเป็นต้องคงที่ในทุกช่วงเวลาของชีวิต จากการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Study) และการศึกษาระยะยาว (Longitudinal Study) ผลงานวิจัยมักชี้ให้เห็นว่าตัวแปรด้านความอ่อนไหวทางอารมณ์ และการเปิดเผยตัวจะลดลงเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ในขณะที่การเห็นตามผู้อื่น และความสำนึกผิดชอบจะมากขึ้นตามอายุ และจากการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) ของผลการศึกษามูลนิธิภาพ 92 ฉบับ ที่ใช้ข้อคำถามของแบบทดสอบ NEO PI-R พบว่า ภาวะอารมณ์ถูกรบกวนจากสังคม ความสำนึกผิดชอบ และความมั่นคงทางอารมณ์ จะเพิ่มขึ้นตามอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงอายุ 20-40 ปี

ความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ Costa and McCrae ได้เสนอค่าความเที่ยงในการรวมกลุ่ม (Convergent Validity) ของบุคลิกภาพเข้าเป็นองค์ประกอบเดียวกัน และความเที่ยงในการแยกกลุ่มบุคลิกภาพ (Discriminate Validity) ของแบบทดสอบ ไว้ว่า 1) แบบทดสอบ MBTI (The

Myer-Briggs Type Indicator) นั้นคือ การเก็บตัว (Introversion) จะมีความสัมพันธ์กับการมีท่าทีที่อบอุ่นของแบบทดสอบ (Warmth) ที่ -0.61 และด้านการชอบสังคม (Gregariousness) ที่ -0.59 การหยั่งรู้โดยสัญชาตญาณ (Intuition) มีความสัมพันธ์กับด้านการมีจินตนาการ (Fantasy) ที่ 0.43 และด้านความมีสุนทรียภาพ (Aesthetics) ที่ 0.56 ส่วนลักษณะการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling) สัมพันธ์กับความอ่อนโยน (Tender-mindedness) ที่ 0.39 2) แบบทดสอบ SDS (The Self-Directed Search) คือ บุคลิกภาพแบบมีศิลปะ (Artistic) จะสัมพันธ์กับความมีสุนทรียภาพ (Aesthetics) ของแบบทดสอบ NEO ที่ 0.56 ส่วนบุคลิกภาพแบบที่ต้องใช้เชาว์ปัญญา (Investigative) สัมพันธ์กับการเปิดกว้างด้านความคิด (Ideas) ที่ 0.43 และบุคลิกภาพแบบที่ชอบเข้าสังคมกับผู้อื่น (Social) สัมพันธ์กับความอ่อนโยน (Tender-Mindedness) ที่ 0.36 3) แบบทดสอบ NEO PI-R ยังมีความเที่ยงกับแบบทดสอบบุคลิกภาพอื่น ๆ เทียบเท่ากับกลุ่มแบบทดสอบฉายภาพจิต (Projective Tests)

ส่วนความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด (Criterion Validity) สามารถดูได้จากการศึกษาวิจัยในอดีต เช่น งานวิจัยของ Conard (2005) พบว่า ความสำนึกผิดชอบ (Conscientiousness) สามารถพยากรณ์เกรดเฉลี่ยของนักศึกษามหาวิทยาลัยได้ดีและเหนือกว่าคะแนน SAT อีกทั้งผลงานวิจัยของ Korukonda ในปี 2007 พบว่า ความห้วนไหวทางอารมณ์จะสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล ในขณะที่การเปิดรับประสบการณ์และการเห็นตามผู้อื่นจะสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย เช่น งานวิจัยของชูชัย สมितिไกร (2542) ยังสนับสนุนทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ว่าบุคลิกภาพด้านความสำนึกผิดชอบสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของทั้งเพศชายและหญิงได้เกือบทุกอาชีพ

แบบทดสอบ NEO PI-R ได้ถูกตัดทอนให้สั้นลงเหลือเพียง 60 ข้อคำถาม และกำหนดให้ใช้เวลาทำประมาณ 10-15 นาที แบบทดสอบได้รับการปรับปรุงเมื่อปี พ.ศ. 2004 ภายใต้ชื่อว่า NEO-FFI (NEO Five-Factors Inventory) ซึ่งการศึกษาวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Research) ของแบบทดสอบ NEO PI-R สามารถเป็นหลักฐานค่าความเที่ยงตรงได้ งานวิจัยส่วนใหญ่มักใช้ทฤษฎี 5 องค์ประกอบ โดยใช้แบบทดสอบ NEO PI-R และแบบทดสอบฉบับย่อ NEO FFI McCrae & Allik (2002) ได้รวบรวมผลงานวิจัยทั่วโลกที่ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบไว้มากมาย เช่น ประเทศจีน (McCrae, Costa, & Yik, 1996; Yik & Bond, 1993), ประเทศฟิลิปปินส์ และฝรั่งเศส (McCrae, Costa, del Pilar, Rolland, & Parker, 1998), ประเทศอินเดีย (Lodhi, Deo, & Belhekar, 2002), ประเทศโปรตุเกส (Lima, 2002), ประเทศเกาหลีใต้ (Piedmont & Chae, 1997) ประเทศเวียดนาม (Leininger, 2002) และประเทศแถบทะเลทรายซาฮารา เช่น ซิมบับเว (Piedmont, Bain, McCrae, & Costa, 2002) เป็นต้น กล่าวคือ การศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ พบว่าโครงสร้างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบเหมือนกันในทุกวัฒนธรรม ดังนั้น ในปัจจุบันแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae ได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบวัดมาตรฐาน มีผู้นำไปใช้วัดบุคลิกภาพในหลายวิชาชีพ เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพว่าเหมาะสมกับงานที่ทำหรือไม่ (สุรกุล สีเรือง, 2553)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของ Costa and McCrae มาเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเนื่องจากเป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้อย่างกว้างขวางและได้รับการยอมรับมากที่สุดจากในประเทศไทย และหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ดังที่อธิบายไปแล้วข้างต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

2.1 ความหมายของแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) เป็นคำที่เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1982 ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับการให้บริการสาธารณะ ต่อมา Perry and Wise (1990) ได้เสนอความหมายและรูปแบบของแรงจูงใจซึ่งมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะ ซึ่งเห็นว่าแรงจูงใจการบริการสาธารณะเปรียบเสมือนกลไกที่ทำให้รับรู้พฤติกรรมที่เกี่ยวกับระบบราชการ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมักจะถูกนำมาใช้บ่อยกับบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจของแต่ละคนที่ตอบสนองต่อองค์กรสาธารณะ โดยอธิบายว่าแรงจูงใจการบริการสาธารณะมีพื้นฐานมาจาก 3 ลักษณะดังนี้

1) แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational Motives) เป็นการกระทำของแต่ละคนที่ต้องการอรรถประโยชน์สูงสุด โดยเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจสูงสุดของแต่ละคน คือ ความต้องการที่แต่ละคนได้มีโอกาสเข้าร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่ดี ซึ่งจะเป็นการดึงดูดใจให้ข้าราชการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนด (Participation In the Process of Policy Formulation) ซึ่งมีผลทำให้เกิดการกระตุ้นในการปฏิบัติงานและเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง อันจะส่งผลให้ข้าราชการมีความทุ่มเทในโปรแกรมสาธารณะ (Commitment to a Public Program) มีความสนใจในการตัดสินใจนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) และได้รับความพอใจในขณะที่ให้บริการสาธารณะแก่สังคม

2) แรงจูงใจที่มีบรรทัดฐานทางสังคม (Norm-Based Motives) เป็นหนึ่งในคุณลักษณะร่วมของความเชื่อของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ที่มีความต้องการที่จะบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยเป็นผลของการกระทำที่พยายามจะให้บริการสาธารณะเป็นบรรทัดฐานเดียวกันและเกิดประโยชน์ในอนาคต ซึ่งเป็นคุณลักษณะหลักของแรงจูงใจการบริการสาธารณะอย่างหนึ่ง คือ การมีความสำนึกในหน้าที่ (Loyalty to Duty) ที่มาจากแนวคิดความเสมอภาคทางสังคม (Social equity) ที่ต้องการให้คนที่ขาดทรัพยากรทางเศรษฐกิจมีส่วนร่วมทางการเมืองได้มีชีวิตที่ดีและเกิดความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice)

3) แรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective Motives) เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่ออารมณ์ที่มีความหลากหลายทางบริบทของสังคม ที่แสดงถึงความรักชาติและมีความเห็นใจเมตตาผู้อื่น จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีพื้นฐานมาจาก 3 แนวคิด คือ แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational Motives) ที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของแต่ละคนที่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบายสาธารณะ และเกิดความทุ่มเทในการกำหนดนโยบายสาธารณะ แนวคิดแรงจูงใจที่มีฐานมาจากความเชื่อ (Norm-Based Motives) ที่เห็นว่าแต่ละ

คนจะต้องมีความสำนึกในหน้าที่สำหรับการบริการสาธารณะ และแนวคิดแรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective Motives) ที่ว่าพนักงานแต่ละคนควรจะมีความรู้สึกเมตตาผู้อื่น

ต่อมา Perry (1996) มีแนวคิดที่แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กล่าวคือ แนวคิดแรงจูงใจที่มีเหตุผลควรจะมีลักษณะพื้นฐานร่วมกันอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ คือ การทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ และคิดเห็นว่าการบริการสาธารณะจะเป็นค่านิยมเกี่ยวกับความยุติธรรมทางสังคม การมีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละตนเอง โดยทั้งหมดนี้ควรเป็นลักษณะที่ควรจะมีสำหรับผู้ที่มีความแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะต้องเป็นการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ 2) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์โดยจะต้องเห็นถึงความสำคัญและการตั้งใจทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่ม 3) การเห็นอกเห็นใจผู้อื่นต้องการที่จะให้ผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และ 4) การเสียสละตนเอง ตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน จนต่อมา Brewer & Selden (1998) อธิบายว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เปรียบเสมือนแรงจูงใจที่ผลักดันให้คนแต่ละบุคคลให้บริการสาธารณะอย่างมีความสำคัญ

ขณะที่ Rainey & Steinbauer (1999) อธิบายว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เป็นแรงจูงใจในเพราะความเต็มใจช่วยเหลือเพื่อผลประโยชน์ของชุมชน ประชาชนของรัฐและของชาติ หรือความเป็นมนุษย์ ส่วน Vandenabeele (2007) ได้พยายามอธิบายความหมายแรงจูงใจในการบริการสาธารณะใหม่ว่าเป็นความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่อยู่เหนือผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ขององค์กร แต่เป็นการตระหนักถึงผลประโยชน์แก่นแท้ในทางการเมืองและการจูงใจบุคคลในการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

โดยที่ Kim & Vandenabeele (2010) กล่าวว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมในการให้บริการสาธารณะ ที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ทำให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณะ ทั้งนี้บุคลากรที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ คือ ความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะและกิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคม ต่อมาคือต้องมีความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ตระหนักถึงความสำคัญและตั้งใจทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่มีความครอบคลุมและเหมาะสมกับประชากรทุกกลุ่ม อีกทั้งต้องเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี และเสียสละตนเอง ตระหนักถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของตนเอง

Kim et al., (2013) อธิบายว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจะต้องมีดังต่อไปนี้ 1) ส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ คือ ต้องการที่จะทำงานให้ภาครัฐ รวมถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม (Instrumental Motive) 2) การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) โดยตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งมาจากแรงจูงใจด้านวิธีการ 3) การทุ่มเทในคุณค่าสาธารณะ (Commitment to Public Value) ได้แก่ ความเท่าเทียมกัน การมีจริยธรรมและผลประโยชน์ของคนรุ่นต่อไป มาจากแรงจูงใจบนฐาน

ค่านิยม และ 4) การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยต้องการให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะ มาจากแรงจูงใจลักษณะเฉพาะ (Identification Motives)

จากการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) หมายถึง การที่บุคคลจะต้องเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้งในการให้บริการสาธารณะพนักงานแต่ละคนควรมีความรู้สึกเมตตาผู้อื่นมีคุณธรรมในการปฏิบัติงานหน้าที่ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดีมีการทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์มีการเสียสละตนเอง นึกถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีส่วนร่วมในกระบวนการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม

2.2 พัฒนาการของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

จุดเริ่มต้นของการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้น เริ่มจาก Rainey (1982) ที่เสนอคำศัพท์ “Public Service Motivation (PSM)” ในความหมายของ “แนวทางในการแสดงแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่งที่เชื่อมโยงกับการให้บริการสาธารณะ” และได้รับการศึกษาอย่างเป็นจริงเป็นจังในปี ค.ศ. 1990 จากบทความ เรื่อง “The Motivational Bases of Public Service” โดย Perry and Wise ซึ่งเป็นข้อเสนอให้ระบบราชการหันมาสนใจในเรื่องค่านิยม (Values) และแรงจูงใจ (Motives) ในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น เพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่น (Confident) และความไว้วางใจ (Trust) ของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

แนวคิดดังกล่าวเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน และที่สำคัญยังสอดคล้องกับตัวแบบ (Model) ใหม่ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ “การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service)” ที่ยึดพลเมืองเป็นศูนย์กลางและให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมืองในวิถีประชาธิปไตย (Democratic Citizenship) และยังเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปรับเปลี่ยนบทบาทของตนจากการเป็นผู้ชี้แนะ (Steer) และผู้ควบคุม (Control) ไปสู่เป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารปกครองตนเอง และการส่งมอบบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ตัวแบบ “การบริหารจัดการบนพื้นฐานค่านิยมสาธารณะ (Public Values-Based Management)” ที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐในการเสริมสร้างสังคม โดยยึดประโยชน์และค่านิยมสาธารณะต่างๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การส่งมอบนวัตกรรม (Innovation) การเสริมสร้างผลิตภาพการทำงาน (Productivity) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) ความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (Accountability) ตลอดจนค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Values) และสุดท้าย ตัวแบบ “ธรรมาภิบาลแนวใหม่ (New Public Governance: NPG)” ซึ่งเน้นเรื่องผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results-Based Management) การลดขนาดองค์กร (Downsizing) การจัดการเครือข่าย (Network Management) การยึดลูกค้า (พลเมือง) เป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ตัวแบบดังกล่าวเรียกร้องเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ความสำคัญและตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงาน การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้นในลักษณะเครือข่าย การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรให้มากขึ้น ตลอดจนตระหนักในค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Values) ทั้งนี้ในปี ค.ศ. 2006 การศึกษาของ

Vandenabeele, Scheepers and Hondeghem ได้ผนวกองค์ประกอบด้านธรรมาภิบาล ประชาธิปไตย (Democratic Governance) ไว้ในแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพวกเขาด้วย(ธนากร มุลพงษ์ และ วิภาวรรณ ตระกูลสันติรัตน์, 2556)

2.3 แนวคิดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

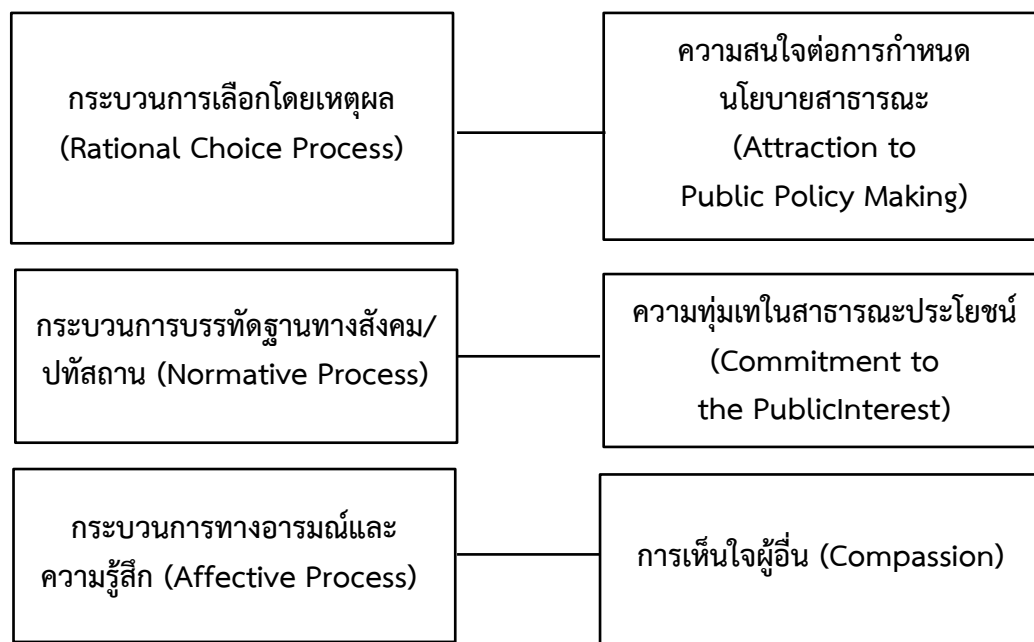
Perry & Wise (1990) อธิบายว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีพื้นฐานมาจากแรงจูงใจ 3 ประการ ดังนี้

1) แรงจูงใจด้านเหตุผล (Rational Motives) คือ การที่บุคคลมีเหตุผลโดยเลือกสิ่งที่ดีตนคิดว่ามีอรรถประโยชน์สูงสุดหรือมีความพอใจสูงสุดในทางเลือกทำกิจกรรมและบริการสาธารณะต่าง ๆ เป็นความต้องการของแต่ละคนในการเข้าร่วมกำหนดนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะเป็นการดึงดูดบุคคลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นเพื่อกิจกรรมสาธารณะ เข้าร่วมกระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะและดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐ เพราะต้องการมีบทบาทของตนเอง อย่างไรก็ตามแรงจูงใจการบริการสาธารณะด้านนี้ยังเป็นที่น่าสงสัย เนื่องจากบุคคลมีระดับความตระหนักถึงประโยชน์แตกต่างกันในแต่ละบุคคล

2) แรงจูงใจด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Norm-Based Motives) มาจากแนวคิดความเสมอภาคทางสังคม เป็นความเชื่อที่มุ่งเน้นว่าอะไรคือสิ่งที่เหมาะสมและสมควรที่จะกระทำเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ มีความต้องการให้ผู้อื่นมีชีวิตที่ดีขึ้น รู้สึกรับผิดชอบต่อชุมชน รักชาติ จนนำไปสู่การมีความสำนึกต่อหน้าที่ สะท้อนเป็นพฤติกรรมทางจริยธรรม

3) แรงจูงใจด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Motives) เป็นผลมาจากอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล รวมถึงความเชื่อมั่นที่มีต่อความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ จนนำไปสู่ความมุ่งมั่นในการบริการสาธารณะ ความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นดังกล่าวส่งผลให้บุคคลกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อกิจกรรมสาธารณะแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเชื่อมั่นทางศีลธรรม การเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่น มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการอุทิศตนเพื่อกิจกรรมทางสังคม

Perry (2000 อ้างถึงใน ธนากร มุลพงษ์ และ วิภาวรรณ ตระกูลสันติรัตน์, 2556) จึงได้สรุปแรงจูงใจการบริการสาธารณะว่า ความมีเหตุผล ปทัสถาน/บรรทัดฐาน และอารมณ์ความรู้สึกเป็นกระบวนการแรงจูงใจของมนุษย์ การจูงใจมนุษย์นั้นต้องใช้วิธีการหลากหลายรูปแบบจนนำไปสู่พัฒนาการของการสร้างแรงจูงใจของการบริการสาธารณะและการตอบสนอง ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นฐานแรงจูงใจและประเภทแรงจูงใจการบริการสาธารณะ
ที่มา: Perry (2000 อ้างถึงใน ธนากร มูลพงษ์ และ วิจารณ์ ตระกูลสันติรัตน์, 2556)

ขณะที่ Kim & Vandenberg (2010) คิดเห็นต่างออกไปว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่บนพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ประการ คือ 1) แรงจูงใจด้านวิธีการ (Instrumental Motive) กล่าวคือ เป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับวิธีการในการให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้การดำเนินการบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นและสังคม แรงจูงใจด้านวิธีการประกอบด้วยการทำงานโดยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย กิจกรรมของชุมชน กิจกรรมพัฒนาสังคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยผู้มีแนวโน้มที่จะทำงานในภาครัฐก็เพราะคิดว่าองค์กรภาครัฐให้บุคคลมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ 2) แรงจูงใจบนพื้นฐานค่านิยม (Value-Based Motives) กล่าวคือ การที่บุคคลมีค่านิยมสาธารณะอยู่ในตัวเอง ซึ่งแต่ละบุคคลจะรู้สึกพอใจและรู้สึกบรรลุเป้าหมายในตัวเองเมื่อได้ปฏิบัติงาน เป็นแรงจูงใจที่แต่ละบุคคลมีความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จผ่านพฤติกรรมและการกระทำ ซึ่งจะประกอบด้วย สาธารณะประโยชน์ ความยุติธรรมทางสังคม ความรับผิดชอบทางสังคม ความเที่ยงธรรม และความเป็นกลาง โดยพื้นฐานของค่านิยมสาธารณะอาจจะแตกต่างกันตามแต่ละสังคม 3) แรงจูงใจที่มีลักษณะเฉพาะ (Identification Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับตัวบุคคล กลุ่มคน หรือเป็นวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการสาธารณะ ออกมาจากความรู้สึกที่ต้องการแสดงพฤติกรรมการให้บริการผู้อื่น

แรงจูงใจทั้ง 3 ประการนี้ถือเป็นแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรม และแม้ว่าแนวคิดแรงจูงใจสาธารณะของ Kim & Vandenberg (2010) จะมีความแตกต่างกับแนวคิดของ Perry (1990) แต่ก็มีประเด็นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยแรงจูงใจด้านวิธีการซึ่งเป็นเรื่องของพฤติกรรมมีความสอดคล้องกับแรงจูงใจด้านเหตุผล แรงจูงใจบนพื้นฐานค่านิยมมีความ

สอดคล้องกับแรงจูงใจด้านบรรทัดฐานทางสังคม และแรงจูงใจลักษณะเฉพาะมีความสอดคล้องกับแรงจูงใจด้านอารมณ์ความรู้สึก อีกทั้งแนวคิดทั้ง 3 ประการของ Kim & Vandenberg (2010) อยู่บนพื้นฐานของการตั้งใจที่จะทำในสิ่งดี ๆ ให้เกิดกับผู้อื่น ตลอดจนต้องการที่จะปรับเปลี่ยนให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กล่าวคือ บุคคลที่แสดงพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นแก่ประโยชน์สาธารณะจะยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตัว

2.4 ที่มาของแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

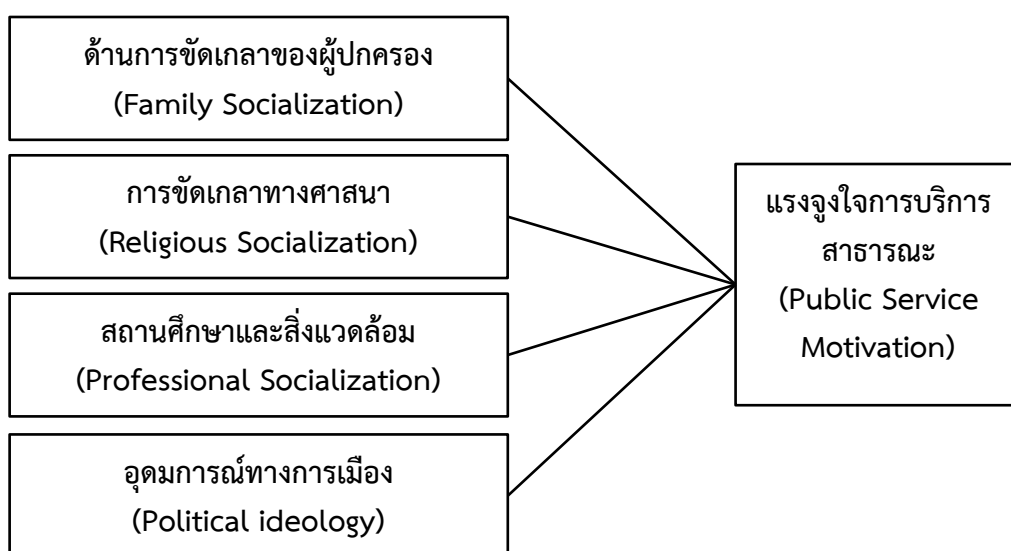
Perry (1997 อ้างถึงในธนากร มุลพงศ์ และ วิภาวรรณ ตระกูลสันติรัตน์, 2556) ระบุว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการขัดเกลาของผู้ปกครอง (Family Socialization) กล่าวคือ การทำตนให้เป็นแบบอย่างของผู้ปกครองในการแสดงพฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) และความสัมพันธ์ที่อบอุ่นในครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

2) การขัดเกลาทางศาสนา (Religious Socialization) ในบริบทของตะวันตกพบว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นต่อพระเจ้าอย่างมากและมักเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมทางศาสนาจะมีแรงจูงใจการบริการสาธารณะด้วย

3) บทบาทของสถานศึกษาและสิ่งแวดล้อม (Professional Socialization) พบว่าการที่บุคคลเข้าสู่สถาบันการศึกษา สถาบันการอาชีพ ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

4) อุดมการณ์ทางการเมือง (Political ideology) พบว่าบุคคลที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองแบบเสรีนิยม จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มากกว่าอุดมการณ์ทางการเมืองแบบอนุรักษ์นิยม



ภาพประกอบ 2 ที่มาของแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

2.5 ความสำคัญของแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจสาธารณะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับความต้องการทางด้านจิตวิญญาณ (Spiritual Needs) ที่ผลักดันให้บางคนทำงานในองค์กรศาสนา กล่าวคือ ผู้ที่มีระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะสูง มีแนวโน้มที่จะทำงานเพื่อสาธารณะประโยชน์สูงสุดด้วยเช่นกัน แรงจูงใจสาธารณะเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งสร้างสาธารณะประโยชน์ และยังเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลตัดสินใจต่ออาชีพ การเข้าร่วมองค์กรการกุศล การแสดงความรับผิดชอบต่องาน โดยที่ไม่ได้มุ่งที่รับการตอบแทนเพียงอย่างเดียว

Perry เชื่อว่าแรงจูงใจสาธารณะเป็นกลไกสำหรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐจะนำมาสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลในระดับสูง ซึ่งเป็นที่มาของกระแสการรับใช้/บริการแก่ประชาชน (Civil Servants) อย่างไรก็ตามคู่แข่งสำคัญของแนวคิดแรงจูงใจสาธารณะ คือแนวคิดการจูงใจทางเศรษฐกิจศาสตร์ที่ใช้รางวัลหรือผลตอบแทนมาเป็นเครื่องมือในการจูงใจคน

มีข้อเท็จจริงเกี่ยวกับแรงจูงใจสาธารณะ 3 ประการ คือ 1) แรงจูงใจสาธารณะไม่ใช่เพียงแค่การเสี่ยงต่อการเกลียดชังจากผู้อื่น เนื่องจากแรงจูงใจสาธารณะแตกต่างจากแรงจูงใจอื่น ๆ ที่ใช้กันในการบริหาร 2) แรงจูงใจสาธารณะเป็นส่วนย่อยของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หรืออาจจะกำหนดประเภทของแรงจูงใจสาธารณะว่าเป็น แรงจูงใจภายในที่มีสังคมเป็นศูนย์กลาง (Intrinsic-Sociocentric Work Orientation) ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษจากแรงจูงใจอื่นๆ แรงจูงใจสาธารณะเป็นความรู้สึกห่วงใยต่อสภาพความเป็นอยู่ของผู้อื่น 3) การศึกษาเรื่องแรงจูงใจสาธารณะสามารถทำได้หลายวิธีทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีหน่วยวิเคราะห์ที่หลากหลายด้วยกัน เช่น องค์กร การบริการ หน่วยงาน บุคคล เป็นต้น และสามารถศึกษาได้จาก กระบวนการ ผลที่เกิดขึ้น พฤติกรรม ความเข้าใจ เป็นต้น

ขณะที่ประเด็นการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในสาธารณะส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในระดับบุคคลว่าแรงจูงใจสาธารณะมีผลกระทบต่อองค์กรในมิติต่างๆอย่างไร ในระยะเวลาที่ยี่สิบกว่าปีที่ผ่านมา การศึกษาแรงจูงใจสาธารณะซึ่งเป็นแนวคิดในระดับบุคคลกับผลการดำเนินการขององค์กรในภาพรวมยังมีอยู่อย่างจำกัด และต้องการแนวคิดและการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป (บุญฤทธิ์ พร้อมสุทธิพงศ์, 2556)

2.6 การวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Perry (1996) มีการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเครื่องมือการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 6 มิติ ข้อคำถาม 40 ข้อ คือ มิติที่ 1 ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) วัดด้วย 5 ข้อคำถาม มิติที่ 2 ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the Public Interest) เป็นลักษณะร่วมของความเชื่อสำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ วัดด้วย 7 ข้อคำถาม มิติที่ 3 ความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice) เป็นกิจกรรมที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ของคนกลุ่มน้อยที่ขาดทรัพยากรทางการเมืองและเศรษฐกิจ วัดด้วย 5 ข้อคำถาม มิติที่ 4 หน้าที่พลเมือง (Civil Duty) วัดด้วย 7 ข้อคำถาม มิติที่ 5 การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) เป็นแรงจูงใจที่อยู่ภายในจิตใจของพนักงานภาครัฐ วัดด้วย 8 ข้อคำถาม มิติที่ 6 การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) เป็นแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมากที่สุด วัดด้วย 8 ข้อคำถามโดยเมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ

เชิงยืนยันพบว่าเหลือเพียง 4 มิติที่แสดงถึงการวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ คือ มิติที่ 1 ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) วัดด้วย 5 ข้อคำถาม มิติที่ 2 ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the Public Interest) วัดด้วย 5 ข้อคำถาม มิติที่ 3 การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) วัดด้วย 8 ข้อคำถาม มิติที่ 4 การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) วัดด้วย 8 ข้อคำถาม แต่เครื่องมือการวัดของ Perry (1996) ก็มีข้อบกพร่องในเรื่องของข้อคำถามที่มีจำนวนมากเกินไปที่มีถึง 24 ข้อคำถาม อย่างไรก็ตาม ไร่ก็ตามเครื่องมือวัดของ Perry ก็ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย

นักวิชาการท่านอื่น ๆ ที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจาก Perry (1996) เช่น Brewer & Selden (2000) ใช้เครื่องมือวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ มี 5 ข้อคำถาม มาตรฐานวัด 5 ระดับ คะแนนเริ่มจาก 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยประกอบด้วย 4 มิติ คือ มิติที่ 1 การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) มีจำนวน 2 ข้อคำถาม มิติที่ 2 สาธารณะประโยชน์ (Public Interest) มิติที่ 3 การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) มิติที่ 4 ความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice) อย่างละ 1 ข้อคำถาม

Coursey & Pandey (2007) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติที่ 1 ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) มีข้อคำถาม 3 ข้อ มิติที่ 2 ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the Public Interest) มี 4 ข้อคำถาม มิติที่ 3 การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) มี 3 ข้อคำถาม ต่อมา Leisink & Steijn (2009) วัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีพื้นฐานการวัดมาจาก Coursey & Pandey (2007) ซึ่งก็มีพื้นฐานแรกเริ่มมาจาก Perry (1996)

Xiaohua (2008) วัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะประกอบด้วย 5 มิติ คือ มิติที่ 1 สาธารณะประโยชน์ (Public Interest) มิติที่ 2 การดึงดูดใจที่จะบริการ (Attraction to Service) มิติที่ 3 ความเห็นใจ (Compassion) มิติที่ 4 การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายส่วนตน (Self-Fulfillment) มิติที่ 5 การกำหนดนโยบาย (Policy Making) มีมาตรฐานวัด 7 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึงคะแนน 7 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยประเด็นคำถามมีแนวคิดมาจาก Perry (1996) และอีกส่วนมาจากการสัมภาษณ์

Ritz (2009) วัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะใน 2 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติที่ 2 ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) มีข้อคำถาม 3 ข้อ มิติที่ 2 ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the Public Interest) มี 2 ข้อคำถาม ใช้มาตรฐานวัด 6 ระดับ จากคะแนน 1 (น้อยที่สุด) ถึง 6 (มากที่สุด) ซึ่งต่อมา Ritz (2011) ได้พัฒนาโดยการสร้างแบบวัดความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะด้วยวิธีการเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในสถานที่ทำงาน ความเข้าใจในการเมือง การกำหนดนโยบายของพนักงานภาครัฐ รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายไปใช้

โดยที่ Jung & Rainey (2010) วัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะที่ยังไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบของแรงจูงใจการบริการสาธารณะ หรือเรียกว่า แรงจูงใจในหน้าที่สาธารณะ (Public Duty Motivation) วัดด้วย 1 ข้อคำถาม คือ ฉันมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานที่ดีเนื่องจากมัน

เป็นหน้าที่ของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ มาตราวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่มีความสำคัญอย่างยิ่ง) ถึง 5 คะแนน (มีความสำคัญอย่างยิ่ง)

Kim (2009b) พบว่ามิติความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) ยังไม่เหมาะกับบริบทของประเทศเกาหลี จึงได้ปรับปรุงมิติการวัดเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศเกาหลี ต่อมา Kim & Vandenabeele (2010 p.704) อธิบายถึงความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะในมิติดังกล่าว จึงเสนอว่าควรปรับเปลี่ยนมิติการวัดความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) จากการวัดถึงความไม่พอใจที่มีต่อนักการเมืองมาเป็นมิติของความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) ซึ่งเป็นมิติที่แสดงให้เห็นถึงความสนใจในการทำงานของพนักงานภาครัฐในการเข้าร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะและกิจกรรมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

โดย Kim et al. (2013) ได้พัฒนาเครื่องมือการวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะใน 12 ประเทศ เนื่องจากเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับทฤษฎีและการวิจัยแรงจูงใจการบริการสาธารณะในประเทศหนึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจในประเทศอื่น ๆ หรือไม่ โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติที่ 1 การมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ (Attraction to Public Service) เป็นความต้องการที่จะทำงานให้ภาครัฐ รวมถึงมีส่วนร่วมในกระบวนการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นการวัดแรงจูงใจด้านวิธีการ (Instrumental Motive) มี 4 ข้อคำถาม มิติที่ 2 การทุ่มเทเพื่อคุณค่าสาธารณะ (Commitment to Public Value) ให้ความสำคัญกับส่วนตนที่จะแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะและคุณค่าสาธารณะเป็นการวัดแรงจูงใจบนฐานค่านิยม (Value-Based Motives) มี 4 ข้อคำถาม มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) มุ่งเน้นอารมณ์ความรู้สึกของแต่ละบุคคลเป็นการวัดแรงจูงใจลักษณะเฉพาะ (Identification Motive) มี 4 ข้อคำถาม มิติที่ 4 การเสียสละ (Self-Sacrifice) มี 4 ข้อคำถาม

การศึกษาวิจัยในประเทศไทยของ นันทิ ขจรกิตติยา (2555) ได้สร้างเครื่องมือวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) มี 3 ข้อคำถาม พัฒนามาจากแบบวัดจากแนวคิดของ Kim มิติที่ 2 ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to Public Interest) มี 6 ข้อคำถาม มิติที่ 3 การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) มี 6 ข้อคำถาม มิติที่ 4 การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) มี 6 ข้อคำถาม ซึ่งมิติที่ 2-4 ได้พัฒนาแบบวัดจากแนวคิด Perry (1996) ใช้มาตราวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 5 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

นอกจากนั้น บุญฤทธิ์ พรหมสุทธิพงศ์ (2556) และธนากร มูลพงศ์และวิภาพรณตระกูลสันติรัตน์ (2557) วัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ 4 มิติ รวมทั้งสิ้น 24 ข้อคำถาม ใช้แบบวัดจากแนวคิดของ Perry (1996) คือ มิติที่ 1 ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) วัดด้วย 3 ข้อคำถาม มิติที่ 2 ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to Public Interest) มี 5 ข้อคำถาม มิติที่ 3 การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) มี 8 ข้อคำถาม มิติที่ 4 การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) มี 8 ข้อคำถาม มีมาตราวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 5 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของ Perry (1996) มาเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นแบบทดสอบที่นักวิชาการนิยมใช้อย่างกว้างขวางจากหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจากแบบวัดของนัททิงขจรกิตติยา (2555) ด้วยข้อคำถาม 21 ข้อ 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) มิติที่ 2 ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to Public Interest) มิติที่ 3 การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) มิติที่ 4 การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาคเท่ากับ .833, .800, .0.882 และ .896 ตามลำดับ มาตรฐานวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 5 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

Luo et al. (2008: 222-223) อธิบายว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมของแต่ละคนที่ให้ความสำคัญกับการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จให้กับเป้าหมายขององค์กร พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานพิจารณาได้จากการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) ขณะที่การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) เป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงถึงการทำงานร่วมกันหรือการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของพนักงาน โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ คือ 1) การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Personal Facilitation) ที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมระหว่างบุคคลที่จะทำให้เป้าหมายองค์กรสำเร็จ 2) การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) คือ พฤติกรรมที่มีระเบียบวินัยในตนเอง (Self-Discipline) การปฏิบัติงานตามกฎขององค์กร (Following Organization Rule) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานพิจารณาได้จากการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานและปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ทั้งสองเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จด้วยหนทางที่แตกต่างกัน

Van Scotter (2000: 80-81) ได้ให้ความหมายการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานว่าเป็นการปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้ทักษะ เทคนิคและความรู้ในการผลิตสินค้าหรือบริการซึ่งเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานตามกระบวนการผลิต ในขณะที่การปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นการกระทำในลักษณะที่รักษาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานหรือความพยายามของพนักงานในการปฏิบัติงานหน้าที่ให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด รวมถึงการปฏิบัติงาน 2 ส่วน คือ 1) การส่งเสริม สนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) ได้แก่ การช่วยเหลือผู้อื่น และการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และ 2) การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) ได้แก่ การมีระเบียบวินัย และการควบคุมตนเอง การปฏิบัติงานตามคำสั่งแม้ว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้แจ้งไว้

Kahya (2009: 97) อธิบายว่าผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงานใน 2 มิติ คือ มิติแรกเป็นการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) มีกิจกรรม 2 ส่วน คือ 1) ส่วนที่เป็นเทคนิคหลักที่เกี่ยวกับการแปลงวัตถุดิบให้เป็นสินค้าและบริการที่เป็นผลผลิตขององค์กร และ 2) ส่วนกิจกรรมที่เป็นบริการที่ช่วยให้เทคนิคหลักสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล ส่วนมิติที่ 2 คือ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) หรือ พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดี (Citizenship Performance) เป็นการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของ กระบวนการผลิตให้เสร็จสมบูรณ์ โดยพนักงานจะเข้ามาช่วยเหลือหรืออาสาเข้ามาช่วยในการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ โดยแบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการ ปฏิบัติงานที่มีความกระตือรือร้นที่จะทำให้กิจกรรมเกิดความสำเร็จ 2) ด้านอาสาสมัครที่จะทำงาน แม้ว่างานดังกล่าวจะไม่ได้เป็นภาระหน้าที่ของตนเอง 3) ด้านการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงาน ให้กับเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านการปฏิบัติงานตามกฎหรือกติกาขององค์กร และ 5) ด้านการยอมรับ การ สนับสนุนและปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร (Motowildo, Borman, & Schmit, 1997) ซึ่ง Stone-Romero, Alvarez and Thompson (2009) ได้อธิบายการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เพิ่มเติมว่า 1) การเป็นอาสาสมัครที่จะทำกิจกรรมแม้ว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ปฏิบัติงานหน้าที่ 2) การกระตือรือร้นที่จะทำงานพิเศษให้กับบุคคลอื่นให้สำเร็จ 3) การให้ความช่วยเหลือและร่วมมือ กับคนอื่น ๆ 4) การปฏิบัติงานตามกฎกติกาขององค์กรแม้ว่าตนเองจะไม่ได้ได้รับความสะดวก และ 5) การรับรองสนับสนุนและปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากการศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร (Job Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ ให้กับเป้าหมายขององค์กร ปฏิบัติงานโดยใช้ทักษะ เทคนิคและความรู้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ และการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของกระบวนการผลิตให้เสร็จสมบูรณ์ โดยพนักงานจะเข้ามา ช่วยเหลือหรืออาสาเข้ามาช่วยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

3.2 แนวคิดเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

องค์กรมีความต้องการคนที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร การทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเกิดจากความพอใจในงานร่วมกับความสามารถและ ความภาคภูมิใจของบุคคลนั้น การที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำและไม่บรรลุเป้าหมายของ องค์กร เกิดจากความไม่พอใจและความล้มเหลวของบุคลากร แนวคิดของผลการปฏิบัติงานคือความ แตกต่างระหว่างพฤติกรรมกับผลลัพธ์ของการกระทำ ไม่ใช่ทุกพฤติกรรมจะอยู่ใต้แนวคิดของผลการ ปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และการกระทำนั้นต้องมีกระบวนการ ตัดสินใจและการประเมินตามเกณฑ์ด้วย

Campbell (1999 อ้างถึงใน หทัยกร กิตติมานนท์, 2557) ได้จำแนกพฤติกรรม สำหรับการทำงาน (Performance) ไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1) ความสามารถในการทำงานที่เฉพาะ (Job-Specific Task Proficiency) การทำให้ คนทำงานได้ใช้ เทคนิคหลัก “Technical Core” ในการทำงานเพื่อให้งานเกิดความแตกต่างจาก คนอื่น

2) ความสามารถในการทำงานที่ไม่เฉพาะ (Non-Job-Specific Task Proficiency) การทำให้คนทำงานใช้ความสามารถด้านอื่นๆ ที่มาเสริมการทำงานในภาพรวมให้ดีขึ้น

3) ความสามารถในการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจา (Written and Oral Communications) การทำให้บุคคลมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี

4) ความสามารถในการแสดงถึงความพยายาม (Demonstrating Effort) การทำให้มีจำนวนคนที่มีความมุ่งมั่นในงานเพิ่มมากขึ้นและคนมีความตั้งใจ พุ่มเทให้กับงานที่ทำ

5) ความสามารถในการให้คนอยู่ในระเบียบวินัย (Maintaining Personal Discipline) การหลีกเลี่ยงพฤติกรรมด้านลบ เช่น การติดสุรา การขาดงาน เป็นต้น

6) ความสามารถในการช่วยเหลือทีมและพัฒนาคน (Facilitating Team and Peerperformance) การให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และพัฒนา คนทำงานและทีมให้มีประสิทธิภาพ

7) ความสามารถในการควบคุมดูแล (Supervision) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน

8) ความสามารถในการบริหารจัดการ (Management and Administration) การบริหารต้องตั้งเป้าหมายขององค์กร

Motowidlo, et al. (1997อ้างถึงใน หทัยกร กิตติมานนท์,2557) ได้จัดองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของ Campbell โดยผลการปฏิบัติงานที่เป็นเนื้องานประกอบด้วย ความสามารถในการทำงานที่เฉพาะ (Job-Specific Task Proficiency) ความสามารถในการทำงานที่ไม่เฉพาะ (Non-Job-Specific Task Proficiency) ความสามารถในการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจา (Written and Oral Communications) ความสามารถในการแสดงถึงความพยายาม (Demonstrating Effort) ความสามารถในการให้คนอยู่ในระเบียบวินัย (Maintaining Personal Discipline) ในปัจจุบัน ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเนื้องาน มีชื่อเรียกอีกชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Performance) ผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท คือ พฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ โดยผ่านด้านจิตใจ สังคมและบริบทการทำงานในองค์กร แต่ละบุคคลสามารถสร้างผ่านบริบทของงานได้หลายทาง ดังนี้

1) ผ่านความรู้สึกของแต่ละบุคคลในองค์กร เพื่อให้เกิดคุณค่าในองค์กร การที่คนเรามีการกระทำในทางบวก จะช่วยเสริมความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้อื่น ทำให้เกิดการหล่อหลอมรวมกัน ลดการขัดแย้ง เกิดการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และเกิดความไว้วางใจกัน ดังนั้น พฤติกรรมและการคาดหวังจะส่งผลกระทบต่อสังคมการทำงาน ในด้านการสื่อสาร การประสานงานภายในองค์กร ทำให้การประสานงานรายบุคคลสะดวกขึ้น นอกจากนี้การอุทิศเวลาให้กับงานส่วนรวม เป็นการสร้างรูปแบบใหม่ให้กับองค์กรในการที่บุคคลนั้นมีแรงบันดาลใจที่จะร่วมมือ นอกจากนี้การกระทำและการคาดหวังทางบวกที่มีให้แก่องค์กร จะส่งผลทางด้านจิตใจ คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้มีความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การที่ผลทางด้านจิตใจนี้กระจายอยู่ในแต่ละบุคคล จะรวมตัวเป็นความรู้สึกระดับกลุ่ม เช่น การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การรวมกลุ่มกัน (Cohesiveness) มีการดูแลซึ่งกันและกัน ผลที่ตามมาคือผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม

2) การสร้างโดยการผ่านบริบทการทำงาน ด้วยการเพิ่มความพร้อมของแต่ละคนในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่มีความคาดหวังในทางบวก จะเกิดการพัฒนาคนด้านความรู้และทักษะในงานที่ทำ พฤติกรรมที่มีความคาดหวังในทางลบ เช่น คนทำงานดื่มสุรา ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน

ลดลง การเกิดภาวะเครียดในงาน การปรับตัวต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้น้อยกว่าพฤติกรรมที่มีความคาดหวังในทางบวก

3) ความรู้สึกต่อทรัพยากรที่มีในองค์กร พฤติกรรมที่มีความคาดหวังต่อทรัพยากรในองค์กร เช่น ห้องประชุม เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการทำงาน รถรับส่ง การร่วมมือในการประหยัดพลังงาน ระบบความปลอดภัย เป็นต้น จะส่งผลกระทบต่อบริบทขององค์กรในการให้ความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท สภาพจิตใจของแต่ละบุคคลจะสัมพันธ์กับคุณลักษณะของกลุ่มและคุณลักษณะขององค์กรในภาพรวมว่าจะเป็นไปได้ในเชิงบวกหรือเชิงลบ เพราะแต่ละคนจะสามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จหรือไม่ นอกจากนี้แต่ละบุคคลที่มีพร้อม อาจมีความคาดหวังทางบวกและทางลบ จะส่งผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิต ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ในปัจจุบัน ผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท มีชื่อเรียกอีกชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานนอกเหนือตามบทบาทหน้าที่ (Extra-Role Performance)

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้ คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งทำให้บุคคลเลือกงานและมีความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชี่ยวชาญพอกัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน ปัจจัยในส่วนบุคคลจะมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไป ทำให้มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบุคคล ดังนี้

- 1) ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน เราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้และมอบหมายให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น
- 2) ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป
- 3) ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม
- 4) ความสนใจและความตั้งใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกันความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ
- 5) อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานอย่างหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง
- 6) การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้
- 7) ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำก่อนจะรับเข้าทำงาน

3.4 การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการศึกษาเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นักวิชาการส่วนใหญ่ วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอาทิ Van Scotter (2000) วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในกองทัพอเมริกาในช่วงปี 1992-1993 โดยในปี 1992 ทำการวัดการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ส่วน คือการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) โดยวัดการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานและการวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ใช้มาตรวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ต่ำกว่ามาตรฐานมาก) จนถึงคะแนน 5 (สูงกว่ามาตรฐานมาก) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Borman and Motowildlo (1993) ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ มาตรวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่ปฏิบัติเลย) จนถึงคะแนน 5 (ปฏิบัติมากที่สุด) เช่น “การปฏิบัติงานที่จะอาสาช่วยเหลือผู้อื่นให้ทำงานได้สำเร็จ” หรือ “มีการอาสาที่จะปฏิบัติงานแม้ว่าจะไม่ได้รับคำสั่ง” หรือ “การเข้าไปช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ปัญหา” ส่วนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเดิมในปี 1993 วัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ 1) มิติของการอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายาม การริเริ่มสร้างสรรค์ ความอดทน และการมีระเบียบวินัยในตนเอง เช่น “มีการปฏิบัติงานนอกเวลาเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่เสร็จทันเวลา” หรือ “มีความคิดริเริ่มที่จะแก้ปัญหาที่ปฏิบัติอยู่” 2) มิติของการส่งเสริม สนับสนุนการทำงานระหว่างระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงให้เห็นถึงความช่วยเหลือ การเอาใจใส่และทำงานร่วมกับผู้อื่น ข้อคำถามจะเกี่ยวกับการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เช่น “การสนับสนุนหรือให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงาน” หรือ “มีการช่วยเหลือผู้อื่นโดยมิได้รับการร้องขอ” โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่ปฏิบัติเลย) จนถึงคะแนน 5 (ปฏิบัติมากที่สุด)

Chen and Francesco (2003) ศึกษาผลการปฏิบัติงานในประเทศจีน โดยวัดพฤติกรรมการปฏิบัติงาน 2 มิติ คือ 1) มิติตามบทบาท (In-Role Performance) และ 2) มิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยใช้มาตรวัด 7 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึงคะแนน 7 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) การวัดการปฏิบัติงานตามบทบาทมาจากแนวคิดของ Farh and Cheng (1999) ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ เช่น “พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญอย่างมากในการสนับสนุนการดำเนินการขององค์กร” หรือ “การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชามีความจำเป็นสำหรับการทำงานของผู้บังคับบัญชาเสมอ ในขณะที่มีดีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ใช้เครื่องมือวัดที่พัฒนามาจากแบบวัดของ Farh, Earley and Lin (1997) มาปรับใช้ให้เหมาะสม ด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ เช่น “ฉันมีการช่วยเหลือพนักงานที่เข้ามาใหม่ให้สามารถปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมในองค์กร” หรือ “ฉันปฏิบัติตามกฎกติกาขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่มีใครเห็นก็ตาม”

Xiaohua (2008) วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน 3 มิติ ด้วยคำถาม 16 ข้อ คือ 1) มิติการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) วัดด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยข้อคำถามมาจากแบบวัดพฤติกรรมในบทบาท (In-Role Behavior) ของ Becker and Kernan (2003) 2) มิติด้าน

ลักษณะส่งเสริมสนับสนุนการทำงาน (Personal Facilitation) วัดด้วย 6 ข้อคำถาม และ 3) มิติด้านการอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) วัดด้วย 5 ข้อ โดยการวัดมาจากแนวคิดของ Scotter and Motowidlo (1996) ใช้มาตรวัด 7 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึงคะแนน 7 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

Kahya (2009) วัดผลการปฏิบัติงานใน 2 ส่วน คือ การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาทางงาน การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ด้วยข้อคำถาม 7 ข้อคำถาม และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) วัดในมิติ 3 มิติ คือ 1) มิติการเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี (Interpersonal Citizenship) ซึ่งข้อคำถามจะเกี่ยวกับการช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน การประสานงานหรือร่วมมือกับผู้อื่นในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 2) มิติการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship) ซึ่งข้อคำถามเกี่ยวกับการให้ความเคารพกับผู้บังคับบัญชา การทำงานอย่างเป็นระบบหรือการทำงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด 3) มิติด้านการอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน การวางแผนการทำงานในองค์กร เป็นต้น โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (อยู่ในระดับต่ำมาก) จนถึงคะแนน 5 (อยู่ในระดับดีเยี่ยม)

Jiang, Wang and Zhou (2009) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในประเทศจีน โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับกลางเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาใน 2 ส่วน คือ 1) การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) วัดด้วยคำถาม 20 ข้อ เช่น “บุคคลที่ฉันประเมินจะมีการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสูเป้าหมายที่กำหนดไว้” หรือ “บุคคลที่ฉันประเมินจะเป็นบุคคลที่มีความถนัดและเชี่ยวชาญในการทำงาน” 2) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) วัดด้วยคำถาม 20 ข้อ ข้อคำถามจะเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เช่น “บุคคลที่ฉันประเมินจะเป็นบุคคลที่ปราศจากการร้องเรียนจากเพื่อนร่วมงาน” หรือ “บุคคลที่ฉันประเมินเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกับคนอื่นในองค์กรได้ดี”

Stone-Romero, Alvarez and Thompson (2009) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเที่ยงตรงของการวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ พบว่าการปฏิบัติงานตามสถานการณ์สามารถแบ่งการวัดออกเป็น 1) การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) 2) การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) และ 3) พฤติกรรมด้านอื่น (Other Behavior)

Yiing and Ahmad (2009) ศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีพื้นฐานแนวคิดมาจาก Motowidlo and Van Scotter (1994) โดยให้พนักงานประเมินตนเองด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ มาตรวัด 5 ระดับ ข้อคำถามที่ 1 คือ “ให้ท่านวัดมาตรฐานการทำงานของท่านว่าเป็นในระดับใด” จากคะแนนที่ 1 (ยังไม่ถึงมาตรฐาน) จนถึงคะแนน 5 (เกินกว่ามาตรฐาน) ข้อคำถามที่ 2 คือ “ระดับการปฏิบัติงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นๆที่อยู่ในระดับเดียวกันเป็นอย่างไร” จากคะแนน 1 (อยู่ในระดับต่ำ) จนถึงคะแนน 5 (อยู่ในระดับสูง) และข้อคำถามที่ 3 คือ “งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนช่วยเหลือองค์กรอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆในองค์กร” จากคะแนน 1 (มีส่วนช่วยเหลือองค์กรน้อย) จนถึงคะแนน 5 (มีส่วนช่วยเหลือองค์กรมาก)

ส่วนการศึกษาในประเทศไทยพบว่า นัทที ขจรกิตติยา (2555) ได้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน 3 มิติ ได้แก่ 1) มิติการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) โดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจาก Kahya (2008) 2) มิติด้านการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) 3) มิติด้านการอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) โดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจาก Stone-Romero, Avarez and Thompson (2009) วัดด้วยมาตรวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ระดับต่ำมาก) จนถึงคะแนน 5 (ระดับสูงมาก)

จากผลการศึกษาของนักวิชาการที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าเป็นการศึกษาผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ คือการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Van Scotter, 2000; Xiaohua, 2008; Kahya, 2009; Jiang,Wang, & Zhou, 2009; นัทที ขจรกิตติยา,2555) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Van Scotter, 2000; Jiang, Wang & Zhou, 2009; Kahya, 2009; Stone-Romero, Alvarez &Thompson, 2009) การปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Chen & Francesco, 2003) การปฏิบัติงานที่ส่งเสริม สนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล และการอุทิศตนให้กับงาน (Xiaohua, 2008) อย่างไรก็ตามแม้ว่านักวิชาการที่ผ่านมาจะทำการศึกษารวบรวมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แต่ก็มีมาตรวัดที่ซ้ำซ้อนกัน การวัดการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานจะมีพื้นฐานการวัดที่พัฒนามาจากการวัดการปฏิบัติงานตามบทบาท (Xiaohua, 2008) ในขณะที่การปฏิบัติงานที่ส่งเสริม สนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล และการอุทิศตนให้กับงานเป็นส่วนหนึ่งของการวัดที่พัฒนามาจากการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Van Scotter, 2000; Kahya, 2009; Stone-Romero, Avarez & Thompson, 2009) ที่แตกต่างกัน กล่าวคือพัฒนาการวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ใน 2 มิติ (Van Scotter, 2000) คือมิติของการอุทิศตนให้กับงานและมิติของการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล หรือการวัดการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ใน 3 มิติ (Kahya, 2009) คือมิติการวัดของการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นมิติการเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี มิติการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและมิติการอุทิศตนให้กับงาน หรือจะแบ่งการวัดออกเป็นมิติการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล มิติการอุทิศตนให้กับงาน และมิติพฤติกรรมด้านอื่น (Stone-Romero, Alvarez &Thompson, 2009)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจากแบบวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของนัทที ขจรกิตติยา (2555) โดยวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน 3 มิติ ได้แก่ 1) มิติการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) 2) มิติด้านการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) 3) มิติด้านการอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาคเท่ากับ .837 .899 และ.880 ตามลำดับ ใช้มาตรวัด 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ระดับต่ำมาก) จนถึงคะแนน 5 (ระดับสูงมาก)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยในปัจจุบัน หลักของการปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น เพื่อดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเริ่มขึ้นจากในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 (พ.ศ. 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาล

กรุงเทพฯ ร.ศ. 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) ขึ้น และได้วิวัฒนาการมาเรื่อย ๆ จนถึงปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง และได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิม ขณะนี้ยังมีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย เมื่อมีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2552 ปัจจุบันเทศบาลทั่วประเทศมีจำนวนทั้งหมด 2,441 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลตำบล 2,233 แห่ง เทศบาลเมือง 128 แห่ง และเทศบาลนคร 30 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

การปกครองท้องถิ่นถือว่าได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว แต่การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอ แต่ที่พอจะเป็นหลักได้บ้างก็คือการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลหลายรัฐบาลได้พยายามที่จะพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง อีกทั้งมีการทดลองรูปแบบเมืองพัทยาแต่ก็ยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการในรูปแบบเทศบาล โดยให้เมืองพัทยายบริหารตามรูปแบบของเทศบาลนคร ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดได้ดังนี้

“มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

4.1 ขนาดเทศบาล

เทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท โดยแบ่งตามหลักของจำนวนประชากรและรายได้ของเทศบาลนั้น ๆ ในพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 9,10,11 ได้กำหนดขนาดเทศบาลดังนี้

“มาตรา 9 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

มาตรา 10 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มี ราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตาม พระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

มาตรา 11 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย”

1) เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเดิมเทศบาลตำบลมีฐานะเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาล

ตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถื่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาลนั้น ๆ

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถื่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ด้วยก็ได้

ชื่อของเทศบาลตำบลโดยทั่วไปจะมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลนั้นตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงนั้นก็ได้

ต่อมาหากท้องถื่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถื่นนั้น ๆ ด้วย

2) เทศบาลเมือง คือการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองที่มีขนาดกลาง จัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ท้องถื่นที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองนั้น คือ ท้องถื่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถื่นที่มีจำนวนราษฎรมากกว่า 10,000 คน และมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่มีท้องถื่นบางแห่งที่ไม่ได้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดและมีจำนวนประชากรไม่ถึง 10,000 คน แต่สามารถมีฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ เนื่องจากได้รับการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเทศบาลสมัยแรก ๆ ซึ่งวางเกณฑ์ต่างจากปัจจุบัน

เทศบาลเมืองหลายแห่งมีฐานะเดิมเป็นเทศบาลตำบล แต่ก็มีบางแห่งที่ได้รับการยกฐานะข้ามขั้นจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาโดยไม่เป็นเทศบาลตำบลมาก่อน ทั้งนี้ หากท้องถื่นใดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองไปแล้วเป็นเวลา 1 ปี ตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนันในท้องถื่นนั้น ๆ จะถูกยกเลิกไปด้วย ซึ่งนอกจากเทศบาลเมืองอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะมีชื่อเรียกตามชื่อจังหวัดเดิมแล้ว (ยกเว้นตัวจังหวัดที่เป็นเทศบาลนครแล้วจำนวน 22 จังหวัด) กรณีที่เทศบาลเมืองที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอโดยทั่วไปมักมีชื่อตามชื่ออำเภอหรือตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ด้วย

ซึ่งเทศบาลเมืองจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งนายกเทศมนตรีก็มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล และมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิก

จำนวน 18 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ ดับเพลิงและกู้ภัย และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

3) เทศบาลนคร ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองที่มีขนาดใหญ่ โดยมีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไปและมีรายได้พอเพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ การจัดตั้งเทศบาลนครกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนครตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับล่าสุด)

ปัจจุบันมีเทศบาลนครอยู่ 30 แห่งทั่วประเทศ เทศบาลนครแห่งแรกของไทย 3 แห่ง คือ เทศบาลนครกรุงเทพ เทศบาลนครธนบุรี และเทศบาลนครเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2478 และต่อมาเทศบาลนครกรุงเทพและเทศบาลนครธนบุรีได้ถูกยุบรวมกันเป็นเทศบาลนครหลวงในปี พ.ศ. 2514 และในปีพ.ศ. 2515 เทศบาลนครหลวงได้ถูกยุบรวมพร้อมกับจังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรี เพื่อที่จะจัดตั้งเป็นกรุงเทพมหานคร จึงเหลือแต่เพียงเทศบาลนครเชียงใหม่ที่เป็นเทศบาลนครแห่งแรกในส่วนภูมิภาค จนกระทั่งปี พ.ศ. 2537 จึงมีการจัดตั้งเทศบาลนครแห่งต่อมาในส่วนภูมิภาคคือ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช และเทศบาลนครอื่น ๆ ขึ้นมาตามลำดับ

เทศบาลนครจะประกอบด้วยนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาลและมีรองนายกเทศมนตรีมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี และสภาเทศบาลที่มีสมาชิกจำนวน 24 คนมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตเทศบาลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ นอกจากนี้ยังมีสำนักงานเทศบาลซึ่งจะมีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้าพนักงานเทศบาล ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการด้านเอกสารและหน่วยงานให้บริการประชาชนภายใต้การบังคับบัญชาและกำกับของนายกเทศมนตรี

4.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลจะกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งนอกจากหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาลแล้ว ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้เช่นกัน ดังในมาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งภารกิจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 5) การสาธารณูปการ
- 6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

- ผู้ด้อยโอกาส
ท้องถิ่น
- 7) การพาณิชย์ และส่งเสริมการลงทุน
 - 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - 9) การจัดการศึกษา
 - 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 - 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 - 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - 14) การส่งเสริมกีฬา
 - 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 - 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 - 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
 - 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
 - 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 - 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 - 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 - 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณูปโภคสถานอื่น ๆ
 - 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 25) การผังเมือง
 - 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 - 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 - 28) การควบคุมอาคาร
 - 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การที่กฎหมายกำหนดหน้าที่ของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ไว้มาก เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรวมทั้งเทศบาล ต้องเตรียมตัวรับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่งบประมาณ และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากรัฐบาล ตามทิศทางที่เป็นผลมาจากบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดแผนและขั้นตอนให้มีการถ่ายโอน

ภารกิจหน้าที่จากหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และได้กำหนดส่วนการบริหารงานของเทศบาลดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล

1.1) ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานการเจ้าหน้าที่ งานส่งเสริมการท่องเที่ยว

1.1.1) งานการเจ้าหน้าที่

1.1.2) งานส่งเสริมการท่องเที่ยว

1.2) ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานรักษาความสงบและงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน

1.2.1) งานรักษาความสงบ

1.2.2) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน

2) กองวิชาการและแผนงาน

2.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการและ งานประชาสัมพันธ์

2.1.1) งานธุรการ

2.1.2) งานประชาสัมพันธ์

2.2) ฝ่ายแผนงานงบประมาณและวิจัยประเมินผล มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานจัดทำงบประมาณ และงานวิจัยและประเมินผล

2.2.1) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

2.2.2) งานจัดทำงบประมาณ

2.2.3) งานวิจัยและประเมินผล

2.3) ฝ่ายนิติการและดำเนินการทางวินัย มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานกฎหมายและระเบียบ งานสอบสวน ดำเนินการทางวินัย

2.3.1) งานกฎหมายและระเบียบ

2.3.2) งานสอบสวนและดำเนินการทางวินัย

3) กองคลัง

3.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

3.1.1) งานธุรการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการ

3.1.2) ฝ่ายบริหารงานคลัง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานการเงินและบัญชี และงานสถิติการคลัง

3.1.3) ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานพัสดุและทรัพย์สิน

4) กองสวัสดิการสังคม

4.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการ

4.1.1) งานธุรการ

4.2) ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานกิจการสตรีและคนชรา

4.2.1) งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน

4.2.2) งานกิจการสตรีและคนชรา

5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

5.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการและ งานการเงินและบัญชี

5.1.1) งานธุรการ

5.1.2) งานการเงินและบัญชี

5.2) ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติในหน้าที่ของงานสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาด งานแผนงานสาธารณสุข และงานศูนย์บริการสาธารณสุข

5.2.1) งานสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม

5.2.2) งานรักษาความสะอาด

5.2.3) งานแผนงานสาธารณสุข

5.2.4) งานศูนย์บริการสาธารณสุข

5.3) ฝ่ายบริการสาธารณสุข มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานส่งเสริมสุขภาพ งานสัตว์แพทย์ และงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

5.3.1) งานส่งเสริมสุขภาพ

5.3.2) งานสัตว์แพทย์

5.3.3) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

6) กองการศึกษา เทศบาลเมืองปัตตานี

6.1) ฝ่ายแผนงานและโครงการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานแผนงานและโครงการ งานระบบสารสนเทศ งานงบประมาณ และงานธุรการ

6.1.1) งานแผนและโครงการ

6.1.2) งานระบบสารสนเทศ

6.1.3) งานงบประมาณ

6.1.4) งานธุรการ

7) สำนักการช่าง

7.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการและงานพัสดุและทรัพย์สิน

7.1.1) งานธุรการ

7.1.2) งานพัสดุและทรัพย์สิน

7.2) ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง และฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง

7.2.1) ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิศวกรรม และงานสถาปัตยกรรม

7.2.2) ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานควบคุมอาคารและงานผังเมือง

8) กองการประปา

8.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการ

8.1.1) งานธุรการ

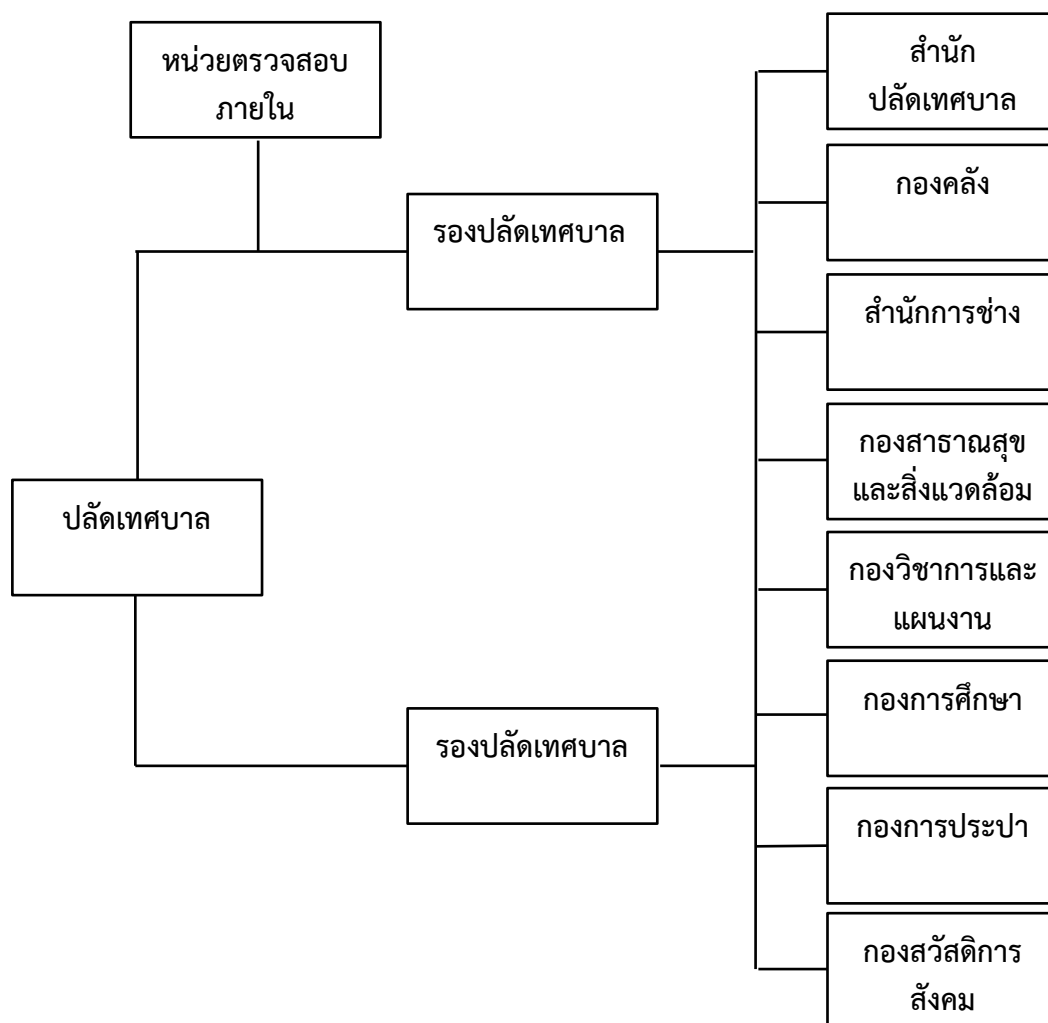
8.2) ฝ่ายผลิตบริการและซ่อมบำรุง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานผลิต งานติดตั้งและซ่อมบำรุงและงานมาตรวัดน้ำ

8.2.1) งานผลิต

8.2.2) งานติดตั้งและซ่อมบำรุง

8.2.3) งานมาตรวัดน้ำ

9) หน่วยตรวจสอบภายใน



ภาพประกอบ 3 ส่วนการบริหารงานของเทศบาล

4.3 ข้อมูลเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ในจังหวัดปัตตานีมีเทศบาลทั้งสิ้น 17 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลเมือง 2 แห่ง เทศบาลตำบล 15 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559) ได้แก่

- | | |
|--|------------|
| 1) เทศบาลตำบลรูสะมิแล พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 152 คน |
| 2) เทศบาลตำบลยะหริ่ง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 90 คน |
| 3) เทศบาลตำบลปะนาเระ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 83 คน |
| 4) เทศบาลเมืองตะลุบัน พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 348 คน |
| 5) เทศบาลเมืองปัตตานี พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 816 คน |
| 6) เทศบาลตำบลบางปู พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 121 คน |
| 7) เทศบาลตำบลหนองจิก พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 83 คน |
| 8) เทศบาลตำบลโคกโพธิ์ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 73 คน |
| 9) เทศบาลตำบลยะรัง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 73 คน |
| 10) เทศบาลตำบลนาประดู่ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ | รวม 79 คน |

11) เทศบาลตำบลพ้อมิ่ง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 35 คน
12) เทศบาลตำบลมะกรูด พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 41 คน
13) เทศบาลตำบลมายอ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 63 คน
14) เทศบาลตำบลเตราะบอน พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 38 คน
15) เทศบาลตำบลตอหลัง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 25 คน
16) เทศบาลตำบลตันหยง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 43 คน
17) เทศบาลตำบลบ่อทอง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการ	รวม 133 คน
รวมจำนวนประชากรของเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดปัตตานีทั้งหมด 2,296 คน (กรมส่งเสริมปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี, 2559)	

ตาราง 2 จำนวนเทศบาลในประเทศไทยและจังหวัดปัตตานี

เทศบาล	จำนวนทั่วประเทศ (แห่ง)	จำนวนในจังหวัดปัตตานี (แห่ง)
เทศบาลตำบล	2,233	15
เทศบาลเมือง	128	7
เทศบาลนคร	30	0
เทศบาลทั้งหมด	2,441	17

ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2559)

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและผลการปฏิบัติงาน

Barrick and Mount (1991) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างใน 5 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ผู้ทำงานวิชาชีพ ตำรวจ ผู้จัดการ พนักงานขาย งานช่าง พบว่าบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเหมือนกันทั้ง 5 กลุ่มอาชีพต่อมา Barrick and Mount (1993) ได้ทำการสำรวจผู้จัดการในองค์กร 146 คน พบว่าบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวกับบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ และต่อมา Barrick, Mount and Judge (2001) ได้รวบรวมและสรุปผลจากการสังเคราะห์งานวิจัยจำนวน 15 เรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล ผลสรุปที่ได้ก็ยังคงยืนยันผลเช่นเดิม คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับทุกกลุ่มอาชีพซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ Conte and Gintoft (2005) ที่สำรวจพนักงานขายคอมพิวเตอร์ 174 คนพบว่าบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกันและยังมีงานวิจัยของ Hassan, Akhtar and Yilmaz, (2016) พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการเงิน 612 คนจากหลายๆพื้นที่ในประเทศไทย ปากีสถาน

Hurtz and Donovan (2000) ได้กล่าวว่าบุคลิก 5 องค์ประกอบสามารถคาดการณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้จากนั้น Thoresen et al. (2004) จึงได้ทดสอบว่าบุคลิก 5

องค์ประกอบสามารถคาดการณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทำการสำรวจเกษตรกรที่ขายส่งยา ซึ่งได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผลิตและพัฒนายากับฝ่ายขายยา พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตและพัฒนา ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของฝ่ายขายยาและงานวิจัยของ Judge and Zapata (2015) กล่าวเกี่ยวกับบุคลิก 5 องค์ประกอบว่าสามารถนำไปคาดการณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้เช่นกัน เนื่องจากบุคลิกภาพมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานแต่ละคนในแต่ละสถานการณ์ในการทำงาน โดยพบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพนักงานตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องแข่งขันในการทำงาน บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเมื่อพนักงานต้องทำงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างมากและหรือการทำงานในองค์กรมีการใช้นวัตกรรมมาก

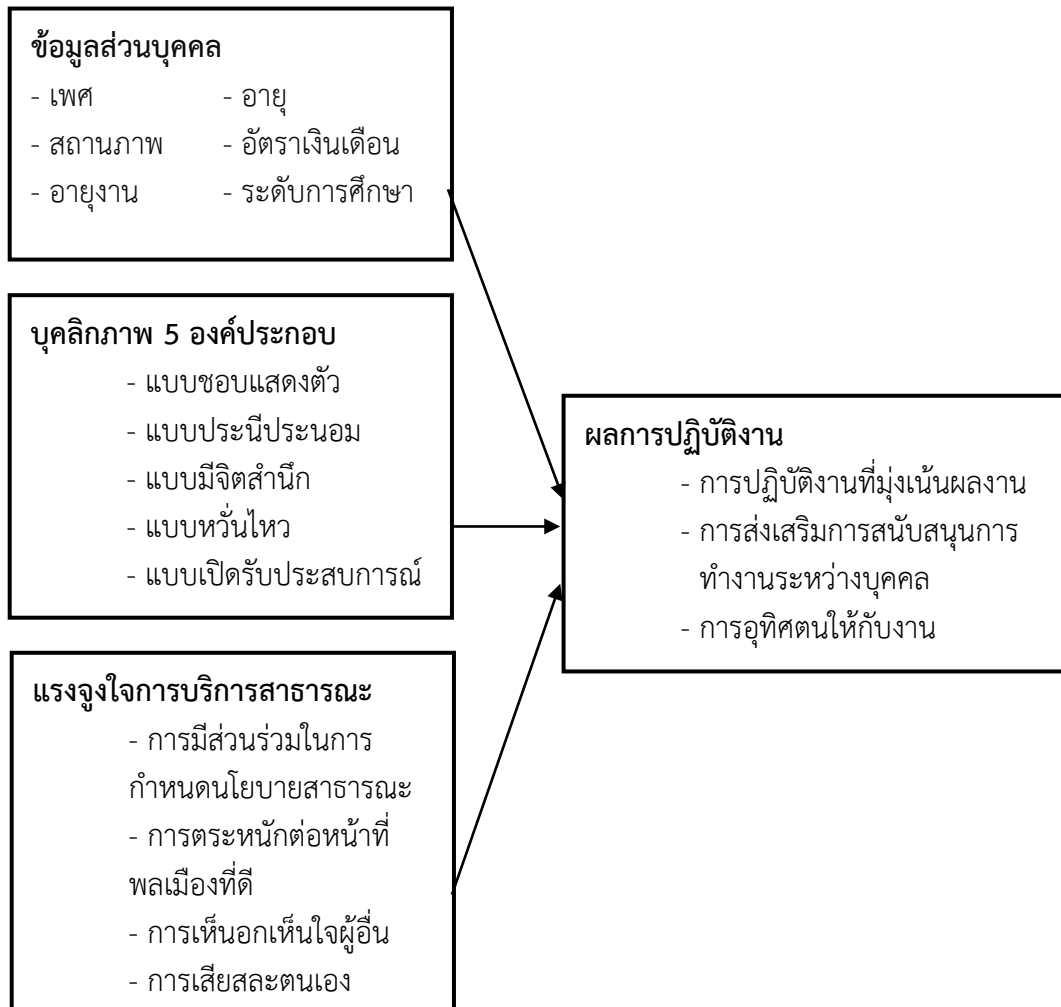
นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของบุคลิกภาพในตัวของพนักงานต่างชาติ ซึ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของงาน และเพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายสรรหาบุคคลในองค์กรสามารถพิจารณารับพนักงานเข้ามาร่วมงานกับองค์กร โดยใช้บุคลิกภาพเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจ โดยตรวจสอบผลของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการทดสอบพนักงานต่างชาติในประเทศมาเลเซีย ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านั้น เพราะบุคลิกภาพแต่ละแบบมีผลต่อการปรับตัวของพนักงานต่างชาติ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานของพวกเขาด้วย (Awais Bhatti et al., 2014) ส่วนงานวิจัยในประเทศไทย ฐิริกานต์ วัจน์ประภาศศักดิ์ (2557) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงจิตวิญญาณ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ วัฒนธรรมองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาบริษัทอุตสาหกรรมกระดาษแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และบุคลิกภาพแบบมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา ดังนั้น ทางองค์การควรพัฒนาบุคลิกภาพทั้งสี่ด้านโดยการสนับสนุนให้พนักงานระดับบังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงออกอย่างเหมาะสมหรือฝึกอบรมให้มีความกล้าแสดงออกมากขึ้น ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวน้ไหวพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ทางองค์การควรลดระดับบุคลิกภาพด้านหัวน้ไหวของพนักงานระดับบังคับบัญชาให้น้อยลงหรือส่งเสริมให้มีความมั่นคงทางอารมณ์ในการทำงานมากขึ้น เช่น ส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมทำงานร่วมกันมีการทำงานโดยใช้ระบบที่เลี้ยงคอยสนับสนุนช่วยเหลือ ดังนั้นบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและผลการปฏิบัติงาน

Leisink and Steijn (2009) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐในประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยให้พนักงานประเมินตนเองเพื่อวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า คือนิพพบว่าโอกาสในการแสดงถึงความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ มีผลทำให้ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ของพนักงานเพิ่มขึ้น ซึ่งก็คือหากพนักงานมีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์มีผลทำให้ความทุ่มเทสาธารณะประโยชน์ของพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย และแรงจูงใจการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้อง

กับการศึกษาของ Ritz (2009) ที่ศึกษาแรงจูงใจการบริการสาธารณะ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในหน่วยงานรัฐบาลกลางประเทศสวิตเซอร์แลนด์ พบว่ามีมิติความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ของแรงจูงใจการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพภายในองค์กร โดยประสิทธิภาพภายในองค์กรจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศเกาหลีใต้ของ Kim (2005) ที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรใน โดยวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะในภาพรวม และวัดผลผลการปฏิบัติงานขององค์กรจากการรับรู้ของพนักงานในองค์กรและจากการรับรู้ของลูกค้าในประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กร และศึกษาปัจจัยระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในประเทศจีนของ Xiaohua (2008) ก็พบว่าแรงจูงใจการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นเดียวกัน ต่อมา นันทิ ขจรกิตติยา (2555) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและแรงจูงใจการบริการสาธารณะใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย พบว่า ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ถ้าพนักงานรับรู้เป้าหมายองค์กรย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อีกทั้งยังเสนอแนะว่าการศึกษาค้นคว้าศึกษาเฉพาะภาคเอกชน ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐมีการศึกษาน้อยมาก รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการปฏิบัติงานมีอยู่เพียงเล็กน้อย ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

6. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยเป็นแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี 2) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี และ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. แบบแผนการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีผู้วิจัยได้กำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ประชากร

การวิจัยเชิงปริมาณ

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีทั้งหมด 17 แห่ง ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้าง เป็นพนักงานในสำนักต่าง ๆ ของเทศบาล รวมทั้งหมด 2,296 คน (กรมส่งเสริมปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี, 2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ลักษณะประชากรดังกล่าวแล้ว ต่อมาผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดของเทศบาลในจังหวัดปัตตานีซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนที่แน่นอน จึงคำนวณโดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580 – 581) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ซึ่งจากการคำนวณทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทั้งหมดจำนวน 340 คน โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ใช้สูตร Yamane ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม คือ

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าจำนวนพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีในสูตรดังกล่าว โดยกำหนด $N = 2,296$ คน และ $e = .05$ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{2,296}{1 + 2,296(.05^2)}$$

$$n = 340$$

ดังนั้น จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 340 คน

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากการประมาณกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 340 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้เทศบาลเป็นชั้นในการสุ่มด้วยวิธีเทียบสัดส่วน เพื่อกระจายการเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ที่	เทศบาล	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1.	เทศบาลตำบลรูสะมิแล	152	23
2.	เทศบาลตำบลยะหริ่ง	90	13
3.	เทศบาลตำบลปะนาเระ	83	12
4.	เทศบาลเมืองตะลุบัน	348	52
5.	เทศบาลเมืองปัตตานี	816	121
6.	เทศบาลตำบลบางปู	121	18
7.	เทศบาลตำบลหนองจิก	83	12
8.	เทศบาลตำบลโคกโพธิ์	73	11

ตาราง 3 (ต่อ)

ที่	เทศบาล	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
9.	เทศบาลตำบลยะรัง	73	11
10.	เทศบาลตำบลนาประดู่	79	12
11.	เทศบาลตำบลพ้อมิ่ง	35	5
12.	เทศบาลตำบลมะกรูด	41	6
13.	เทศบาลตำบลมายอ	63	8
14.	เทศบาลตำบลเตราะบอน	38	6
15.	เทศบาลตำบลตอหลัง	25	4
16.	เทศบาลตำบลตันหยง	43	6
17.	เทศบาลตำบลบ่อทอง	133	20
รวม (คน)		2,296	340

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ตำแหน่งนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้ากองสาธารณสุข นักวิชาการพัสดุและนักวิชาการคลัง จำนวนทั้งหมด 5 คน

2. แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยอาศัยข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ทบทวนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสาร และงานวิจัยรวมถึงการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ออกแบบเพื่อศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview)

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเพื่อนำมาใช้ประกอบในการวิจัย โดยจะทำการศึกษาจากรายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ และสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถามให้คุณภาพด้วยวิธีการทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถามตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษา (Content Validity) รวมถึงวิธีการวิเคราะห์แบบรายข้อและการทดสอบหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้าง เป็นพนักงานในสำนักต่าง ๆ ของเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

3. เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด เลือกเพียงคำตอบเดียว (Close-Ended Response Question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศหญิง และเพศชาย

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ถึง 55 ปีขึ้นไป โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วง คำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{55 - 20}{4} \\ &= 8.75 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 อัตราเงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เกณฑ์รายได้แบ่งได้ กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า/เทียบเท่า 15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 16 – 20 ปี และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) ประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก แบบหัวนัใจ และแบบเปิดรับประสบการณ์ ตามแนวคิดของ Costa and McCrae โดยใช้คำถามทั้งหมดจำนวน 60 ข้อซึ่งในแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมิน 5 ระดับ ตามแนวของ Likert Scale ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็นของพนักงาน
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ
4.21 – 5.00	ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบสูงมาก
3.41 – 4.20	ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบสูง
2.61 – 3.40	ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบต่ำ
1.00 – 1.80	ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบต่ำที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจการบริการสาธารณะซึ่งศึกษามาจากแบบวัดของของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) วัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะใน 4 มิติ ประกอบด้วย 21 ข้อคำถาม ได้แก่ 1) มิติความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) มี 3 ข้อคำถาม 2) มิติความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to The Public Interest) มี 6 ข้อคำถาม 3) มิติความเห็นใจ (Compassion) มี 6 ข้อคำถาม 4) มิติความเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice) มี 6 ข้อคำถาม โดยข้อคำถามที่ 4 มีการปรับคะแนนในทิศทางตรงกันข้าม (Reverse Code) ใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึงคะแนน 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ตามแนวของ Likert Scale ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็นของพนักงาน
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจการบริการสาธารณะ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับลักษณะแรงจูงใจแต่ละองค์ประกอบ
4.21 – 5.00	ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะระดับสูง
2.61 – 3.40	ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะระดับต่ำ
1.00 – 1.80	ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งศึกษามาจากแบบวัดของของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) โดยวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน 3 มิติ ประกอบด้วย จำนวน 18 ข้อคำถาม ได้แก่ 1) มิติการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (Task Performance) มี 5 ข้อคำถาม 2) มิติด้านการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) มี 6 ข้อคำถาม 3) มิติด้านการอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication) มี 6 ข้อคำถาม ซึ่งในแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมิน 5 ระดับ จากคะแนน 1 (ระดับต่ำมาก) จนถึงคะแนน 5 (ระดับสูงมาก) ตามแนวคิดของ Likert Scale ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็นของพนักงาน
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับลักษณะผลการปฏิบัติงานแต่ละองค์ประกอบ
4.21 – 5.00	ระดับผลการปฏิบัติงานสูงมาก
3.41 – 4.20	ระดับผลการปฏิบัติงานสูง
2.61 – 3.40	ระดับผลการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับผลการปฏิบัติงานต่ำ
1.00 – 1.80	ระดับผลการปฏิบัติงานต่ำที่สุด

การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด เลือกเพียงคำตอบเดียว (Close-Ended Response Question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศหญิง และเพศชาย

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ถึง 55 ปีขึ้นไป โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วงคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{55-20}{4} \\ &= 8.75\end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 อัตราเงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เกณฑ์รายได้แบ่งได้ กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า/เทียบเท่า 15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 16 – 20 ปี และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์วัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ประกอบไปด้วย 4 ข้อคำถาม คือ 1) ท่านเป็นคนที่บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบใด พร้อมอธิบายบุคลิกภาพเบื้องต้นของท่าน 2) ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบส่งผลต่องานของท่านหรือไม่ 3) ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในข้อใดสำคัญต่องานของท่านที่สุด และ 4) ท่านคิดว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันระหว่างเพื่อน ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานหรือไม่

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์วัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ประกอบไปด้วย 3 ข้อคำถาม คือ 1) ท่านมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะข้อใดมากที่สุด 2) ในความคิดของท่าน คนที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือคนที่มีลักษณะ หรือการกระทำอย่างไร และ 3) ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะมากน้อยเพียงไร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ประกอบไปด้วย 3 ข้อคำถาม คือ 1) ในความคิดของท่านคิดว่าคนที่มีการปฏิบัติงานที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร 2) ท่านคิดว่าอะไรเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของท่านว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ และ 3) โดยภาพรวมท่านพอใจกับผลกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านหรือไม่

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดแนวทาง วิธีการ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ทำการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อที่จะขออนุญาตเทศบาลในจังหวัดปัตตานี 17 แห่งที่ได้รับการสุ่มเป็นตัวอย่าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ขอจากทางบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ต่อมาผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้กรอกข้อมูล เมื่อกรอกข้อมูลจนแล้วเสร็จ ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ให้ส่งคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้วิจัยได้แนบซองเปล่าที่มีการติดแสตมป์ที่เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้วิจัยเพื่อส่งกลับมายังผู้วิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนผู้วิจัย ใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์

3) เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ก็ต้องทำการตรวจนับจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา ถ้าหากยังไม่ได้รับกลับคืน จะมีการประสานไปยังหน่วยงานที่ส่งแบบสอบถามไปเพื่อขอความอนุเคราะห์อีกครั้ง และเมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและหาผลการวิจัยต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1) ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อที่จะขออนุญาตเทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่ได้รับการสุ่มเป็นตัวอย่างจากบุคคลหลากหลายตำแหน่งในเทศบาล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ขอจากทางบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ต่อมาผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว และได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มเป้าหมาย หากข้อมูลที่ได้มายังไม่เพียงพอ หรือยังไม่สามารถตอบคำถามได้ครอบคลุม ผู้วิจัยจะศึกษาเพิ่มเติมจนกว่าได้ข้อมูลที่เพียงพอ กับความต้องการ และผู้วิจัยจะได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กัน หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้ง

3) ท้ายสุด ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.2 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

4.2.1 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย รวมทั้งแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของผู้วิจัย จนนำมาซึ่งแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบแบบสอบถาม

3) เมื่อผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามจนแล้วเสร็จก็ได้้นำแบบสอบถามนั้นเสนอกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขต่อไป

4) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอไปยังผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการวัด โดยข้อความแต่ละข้อจะมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ตาราง 4 เกณฑ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ค่า IOC

คะแนน	ความหมาย
1	แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
0	ไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
-1	แน่ใจว่า ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

จากนั้นตรวจคะแนนทุกรายข้อย่อยจนครบทุกข้อของแบบสอบถามทุกชุดแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ Index of Consistency : IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC ตามสูตรในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์
R	คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
$\sum R$	คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
N	คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ

ผลจากการคำนวณถ้าค่าของ IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.66 แสดงว่าข้อความในข้อคำถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและคัดเลือกไว้ใช้ได้ แต่หากว่าค่าคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นใช้ไม่ได้ ผู้วิจัยควรตัดทิ้งไปหรือแก้ไขปรับปรุงใหม่ ดังนั้นผู้วิจัยนำข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 นำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ได้ข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ที่มากกว่า 0.50 ขึ้นไปทั้งหมด สำหรับข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.50 ผู้วิจัยได้ทำตัดการข้อความออก หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

5) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

6) นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient: r) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item Total Correlation) ข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกจะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .20 ขึ้นไป

7) ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งหาด้วยวิธีการของครอนบัค (Cronbach) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยที่ค่าความเที่ยงที่ยอมรับกันจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .894

8) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows Version 16.0 (Statistical Product and Service Solution) ในการประมวลผลและจัดตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าฐานนิยม (Mode) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3) การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะจัดกระทำกับข้อมูล (Data Processing) เริ่มด้วยการจัดระบบข้อมูล แยกประเภทข้อมูล และทำความเข้าใจความหลากหลาย ตลอดจนความแตกต่างของข้อมูลที่รวบรวมมา จากนั้นผู้วิจัยจะวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้เมื่อได้ข้อมูลประเด็นต่าง ๆ ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว วิจัยนำมาจัดระบบข้อมูลด้วยการพรรณนา (Description Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยมีประชากรทั้งสิ้น 2,296 คน ส่งแบบสอบถามจำนวน 340 ชุด ได้รับคืน 340 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีรายละเอียดในการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Mode	แทน ค่าฐานนิยม
Skewness	แทน ค่าความเบ้
Kurtosis	แทน ค่าความโด่ง
p	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวเปรียบเทียบ
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2 Change	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป
Adj R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
F	แทน ค่าสถิติทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์พหุคูณ
*	แทนค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ผลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน และศาสนา

ตาราง 5 จำนวน และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

(n=340)

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	175	51.5
หญิง	165	48.5

ตาราง 5 (ต่อ)

(n=340)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 20-30 ปี	118	34.7
อายุ 31-40 ปี	170	50.0
อายุ 41-50 ปี	37	10.9
อายุ 51-60 ปี	15	4.4
สถานภาพ		
โสด	119	35.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	182	53.5
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	39	11.5
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	31.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	214	62.9
สูงกว่าปริญญาตรี	19	5.6
อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000	160	47.1
15,001-20,000	127	37.4
20,001-30,000	32	9.4
30,001-40,000	18	5.3
40,001 บาทขึ้นไป	3	0.9
อายุการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	186	54.7
6-10 ปี	123	36.2
11-15 ปี	21	6.2
16-20 ปี	3	0.9
21 ปีขึ้นไป	7	2.1
ศาสนา		
อิสลาม	180	52.9
พุทธ	160	47.1

จากตาราง 5 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี จำนวน 340 คน โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพศของพนักงานเทศบาล ได้แก่ เพศชายมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.5 ด้านอายุ พบว่า พนักงานเทศบาลส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี และ อายุระหว่าง 41-50ปี คิดเป็นร้อยละ 34.7 และ 10.9 ตามลำดับสถานภาพของพนักงานเทศบาล มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.0 ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.5 อัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานเทศบาลมีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.4 และ 9.4ตามลำดับ อายุการทำงาน of พนักงานเทศบาล พบว่า อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 ปี และ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 และ 6.2 ตามลำดับ และพนักงานเทศบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดปัตตานีนับถือศาสนาอิสลามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.9 และนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 47.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีวิเคราะห์โดยการแจกแจง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาล ดังนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าฐานนิยม (Mode) ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีรายชื่อ

(n=340)			
ข้อความ	\bar{x}	SD	ลักษณะบุคลิกภาพ
บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว			
เป็นคนที่มีความมุ่งมั่น และตั้งใจทำงาน	4.23	.64	สูงมาก
เป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม	4.21	.69	สูงมาก
สามารถให้คำปรึกษาเรื่องงานแก่ผู้ร่วมงานได้	4.12	.69	สูง
เป็นคนที่มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว	4.04	.66	สูง
เป็นคนที่กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ และกล้าแสดงออก	3.99	.74	สูง
Mode	4.00		สูง

ตาราง 6 (ต่อ)

(n=340)			
ข้อความ	\bar{x}	SD	ลักษณะบุคลิกภาพ
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม			
ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.23	.62	สูงมาก
ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	4.27	.65	สูงมาก
มีความอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน	4.24	.65	สูงมาก
ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.23	.62	สูงมาก
มีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้า/เพื่อนร่วมงาน	4.14	.54	สูง
ยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่น	4.12	.59	สูง
Mode	4.00		สูง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก			
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.36	.56	สูงมาก
มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.33	.62	สูงมาก
ยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ	4.29	.56	สูงมาก
เป็นคนเตรียมความพร้อมในการทำงาน	4.22	.65	สูงมาก
มีความสุขรอบคอบ	4.21	.61	สูงมาก
Mode	4.00		สูง
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว			
เป็นคนขี้หงุดหงิด	2.80	.77	ปานกลาง
รู้สึกว่าตนเองมีอารมณ์แปรปรวนง่าย	2.59	.81	ต่ำ
มักจะวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ	2.52	.80	ต่ำ
อารมณ์เสียกับเรื่องเพียงเล็กน้อย	2.43	.80	ต่ำ
เมื่อโกรธจะแสดงอารมณ์โกรธออกมาทันที	2.41	.82	ต่ำ
Mode	2.00		ต่ำ
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์			
พบเจอสิ่งแปลกใหม่ทำให้รู้สึกว่าคุณชีวิตของมีสีสัน	4.27	.67	สูงมาก
ชอบแสวงหาโอกาสใหม่ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพตนเอง	4.26	.71	สูงมาก
เป็นคนที่เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา	4.18	.57	สูง
เป็นคนที่มีความอยากรู้อยากเห็น	4.00	.67	สูง
Mode	4.00		สูง

จากตาราง 6 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี พบว่า พนักงานเทศบาลมีลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก แบบหัวน้ไขว และแบบเปิดรับประสบการณ์ เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลรายชื่อ ดังนี้

1) บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า โดยส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น และตั้งใจทำงาน ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมา คือ เป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม ($\bar{x} = 4.21$) และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องงานแก่ผู้ร่วมงานของตนได้ ($\bar{x} = 4.12$) เป็นคนที่มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว ($\bar{x} = 4.04$) และเป็นคนที่กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ กล้าแสดงออก ($\bar{x} = 3.99$) ตามลำดับ

2) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า โดยส่วนใหญ่จะปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมา คือ มีความอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน ($\bar{x} = 4.24$) ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.23$) และมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้า/เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.14$) และยอมรับ เชื่อฟังความคิดเห็นคำต่าาหนิของผู้อื่น ($\bar{x} = 4.12$) ตามลำดับ

3) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานจะมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมา คือ มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 4.33$) ยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ ($\bar{x} = 4.29$) เป็นคนเตรียมความพร้อมในการทำงาน ($\bar{x} = 4.22$) และมีความสุขรอบคอบ ($\bar{x} = 4.21$) ตามลำดับ

4) บุคลิกภาพแบบหัวน้ไขว

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบหัวน้ไขวที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นคนขี้หงุดหงิด ($\bar{x} = 2.80$) และมีความรู้สึกหัวน้ไขวว่าตนเองมีอารมณ์แปรปรวนง่าย ($\bar{x} = 2.59$) มักจะวิตกกังวลกับเรื่องเล็กน้อยๆ ($\bar{x} = 2.43$) เมื่อโกรธจะแสดงอารมณ์โกรธออกมาทันที ($\bar{x} = 2.41$) ตามลำดับ

5) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า เมื่อพบเจอสิ่งแปลกใหม่จะทำให้รู้สึกว้าชีวิตของมีสีสัน ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมา คือ ชอบแสวงหาโอกาสใหม่ๆ เพื่อ

พัฒนาศักยภาพตนเอง ($\bar{x} = 4.26$) และเป็นคนที่เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.18$) เป็นคนที่มีความอยากรู้อยากเห็น ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี วิเคราะห์โดยการแจกแจง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาล ดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าฐานนิยม (Mode) ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาล รายข้อ

(n=340)			
ข้อความ	\bar{x}	SD	ระดับแรงจูงใจ
ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ			
ภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ชุมชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ฉันเข้าไปมีส่วนร่วม	4.43	.60	สูงมาก
ให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน	4.23	.55	สูงมาก
มีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน	4.23	.53	สูงมาก
Mode	4.00		สูง
ความทุ่มเทในสาธารณประโยชน์			
หน้าที่ให้บริการสาธารณะเป็นของตน	4.31	.56	สูงมาก
นโยบายสาธารณะของหน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชน	4.30	.63	สูงมาก
ตั้งใจช่วยเหลือชุมชนที่หน่วยงานของฉันรับผิดชอบ	4.26	.58	สูงมาก
ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะ	4.18	.44	สูง
เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน	4.16	.66	สูง

ตาราง 7 (ต่อ)

(n=340)			
ข้อความ	\bar{x}	SD	ระดับแรงจูงใจ
อยากให้หน่วยงานทำประโยชน์ให้กับชุมชน แม้ว่าต้องเหนื่อยมากขึ้น	4.09	.56	สูง
Mode	4.00		สูง
ความเห็นใจผู้อื่น			
ควรมีการให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.37	.63	สูงมาก
รู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในหน่วยงาน	4.28	.59	สูงมาก
กิจกรรมเพื่อสังคมจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง	4.28	.55	สูงมาก
ยกย่อง นับถือ คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น	4.27	.59	สูงมาก
งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น	4.26	.66	สูงมาก
มีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ	4.23	.60	สูงมาก
Mode	4.00		สูง
การเสียสละตนเอง			
สร้างความพอใจให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อท่านมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว	4.30	.68	สูงมาก
งานที่ทำเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	4.26	.48	สูงมาก
พร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม	4.25	.61	สูงมาก
ให้บริการผู้อื่นทำให้รู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทน	4.24	.52	สูงมาก
ยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น	4.16	.63	สูง
เชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนส่วนตนเสมอ	4.15	.64	สูง
Mode	4.00	.35	สูง

จากตาราง 7 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี พบว่า พนักงานเทศบาลมีลักษณะแรงจูงใจการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะ ประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น และความเสียสละตนเองเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลรายข้อ ดังนี้

1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า มีความภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ชุมชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ฉันทัดเข้าไป ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมา คือ ให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.23$) และมีส่วนร่วม มีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ($\bar{x} = 4.23$) ตามลำดับ

2) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า) หน้าที่ให้บริการสาธารณะเป็นของตน ($\bar{x} = 4.31$) รองลงมา คือ นโยบายสาธารณะของหน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชน ($\bar{x} = 4.30$) ตั้งใจช่วยเหลือชุมชนที่หน่วยงานของตนรับผิดชอบ ($\bar{x} = 4.26$) อยู่ในระดับสูงมาก และความสัมพันธ์กับกิจกรรมการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.18$) เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.16$) อยากให้หน่วยงานทำประโยชน์ให้กับชุมชน แม้ว่าต้องเหนื่อยมากขึ้น ($\bar{x} = 4.04$) ตามลำดับ

3) ความเห็นใจผู้อื่น

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความเห็นใจผู้อื่นที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า) การให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมา คือ รู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.28$) กิจกรรมเพื่อสังคมในหน่วยงานจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง ($\bar{x} = 4.28$) ยกย่อง นับสนุน คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ($\bar{x} = 4.27$) งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น ($\bar{x} = 4.26$) และมีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ ($\bar{x} = 4.23$) ตามลำดับ

4) ความเสียสละตนเอง

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความเสียสละตนเองที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า) ความพอใจให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อท่านมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว ($\bar{x} = 4.30$) รองลงมา คือ งานที่ทำเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ($\bar{x} = 4.26$) พร้อมทั้งจะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม ($\bar{x} = 4.25$) ให้บริการผู้อื่นทำให้รู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทน ($\bar{x} = 4.24$) อยู่ในระดับสูงมาก และยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น ($\bar{x} = 4.16$) เชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนส่วนตนเสมออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.15$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีวิเคราะห์โดยการแจกแจง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ดังนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าฐานนิยม (Mode) ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี รายข้อ

(n=340)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล	\bar{x}	SD	ผลการปฏิบัติงาน
การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน			
ปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน	4.33	.62	สูงมาก
สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายมาตรฐานที่/กำหนดไว้	4.28	.47	สูงมาก
มีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.27	.72	สูงมาก
สามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน	4.26	.51	สูงมาก
สามารถบำรุง รักษา เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรในหน่วยงานด้วยตนเอง	4.15	.65	สูง
Mode	4.00		สูง
การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล			
ปรึกษาหากการปฏิบัติงาน แจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน/ของฉันทันทีกับเพื่อนร่วมงาน	4.34	.59	สูงมาก
พูดให้กำลังใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี	4.33	.61	สูงมาก
ให้กำลังใจ คำปรึกษา ร่วมมือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา	4.32	.59	สูงมาก
ยกย่องชมเชยเมื่อเพื่อประสบความสำเร็จ	4.31	.58	สูงมาก
ส่งเสริมให้การช่วยเหลือผู้อื่น ในการปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้งานสำเร็จ	4.20	.56	สูง
อาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้ร้องขอ	4.11	.66	สูง
Mode	4.00		สูง
การอุทิศตนให้กับงาน			
จัดการกับงานที่ยุ่งยากตามที่ได้รับมอบหมาย	4.36	.59	สูงมาก
คำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ	4.33	.59	สูงมาก
มีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ	4.31	.61	สูงมาก
มีวินัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ	4.29	.58	สูงมาก
ปฏิบัติงานนอกเวลาเพื่อทำให้งานเสร็จทันเวลา	4.26	.65	สูงมาก
ซักถามเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาเมื่อต้องปฏิบัติงานที่แตกต่างจากเดิม	4.22	.66	สูงมาก
เป็นผู้นำหรือผู้ริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.11	.69	สูง

Mode	4.00	สูง
------	------	-----

จากตาราง 8 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดปัตตานี พบว่า พนักงานเทศบาลมีผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้น ผลงานการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล และการอุทิศตนให้กับงานของพนักงานเทศบาลรายชื่อ ดังนี้

1) การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า การปฏิบัติงานโดย ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย/ มาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 4.28$) มีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.27$) สามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานดี ($\bar{x} = 4.26$) และสามารถ บำรุง รักษา เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรในหน่วยงานด้วยตนเอง ($\bar{x} = 4.15$) ตามลำดับ

2) การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล ที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า การ บริक्षा/แจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน หากการปฏิบัติงานของฉันทกระทบกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมา คือ พุดให้กำลังใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี ($\bar{x} = 4.33$) ให้กำลังใจ คำปรึกษา ร่วมมือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ($\bar{x} = 4.32$) ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบความสำเร็จ ($\bar{x} = 4.31$) และส่งเสริมให้การช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้งานสำเร็จ ($\bar{x} = 4.20$) อาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้ร้องขอ ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

3) การอุทิศตนให้กับงาน

พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีการอุทิศตนให้กับงานที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า การจัดการกับงานที่ยุ่งยาก ตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมา คือ คำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 4.33$) มีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ ($\bar{x} = 4.31$) มีวินัยในการปฏิบัติงานตาม ระเบียบข้อบังคับ ($\bar{x} = 4.29$) ปฏิบัติงานนอกเวลาเพื่อทำให้งานเสร็จทันเวลา ($\bar{x} = 4.26$) ซักถาม เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เมื่อต้องปฏิบัติงานที่แตกต่างจากเดิม ($\bar{x} = 4.22$) และเป็นผู้นำหรือผู้ ริเริ่มแก้ปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการ สาธารณะที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกบุคลิกภาพแบบห้วนไหวบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และแรงจูงใจ

ในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะ ประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองกับตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 และ 3 กล่าวคือศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำไป วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) มีการตรวจสอบหลายด้าน ดังนี้ การทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม การกำจัดค่า Outliers การทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรอิสระ (Normality Test) การทดสอบ Multicollinerity การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

5.1.1 ในการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ซึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำควรมีค่าเกินกว่า $50+8m$ เมื่อ m คือ ตัวแปรอิสระ ในการศึกษาครั้งนี้มีค่าตัวแปรอิสระ 9 ตัวแปร ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างควรมีต่ำกว่า 82 คน ในการศึกษาครั้งนี้เก็บตัวอย่าง 340 คน คิดเป็น 100% ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.2 ในการกำจัดค่า Outliers ใช้วิธีการทดสอบแบบ Mahalanobis

5.1.3 การทดสอบการแจกแจงปกติ (Normality Test) ของตัวแปรอิสระด้วยสถิติเชิงพรรณนาค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น คือ ตัวแปรอิสระจะต้องมีการแจกแจงแบบปกติ ซึ่งการทดสอบนี้จะต้องพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) การที่ตัวแปรอิสระจะมีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ จะต้องพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) อยู่ในช่วง -1.0 กับ +1.0 ดังตาราง 9

ตาราง 9 การแจกแจงปกติของตัวแปรอิสระค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis)

ตัวแปร	Skewness	Kurtosis
1. บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว	-.414	-.789
2. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	-.589	-.165
3. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	-.600	-.135
4. บุคลิกภาพแบบหัวนไหว	.773	1.536
5. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	-.659	.142
6. ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ	-.604	.575
7. ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์	-.432	-.314
8. ความเห็นใจผู้อื่น	-.675	.752
9. ความเสียสละตนเอง	-.567	.058

จากตาราง 9 การแจกแจงปกติของตัวแปรอิสระด้วยค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) พบว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองมีค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) อยู่ระหว่างค่า -1.0 กับ +1.5 แสดงว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีผลหรือมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลดังกล่าวข้างต้น มีการแจกแจงแบบปกติ

5.1.4 การทดสอบ Multicollinerity จากการวิเคราะห์หาค่า VIF พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า VIF ไม่เกิน 10 โดยตัวแปรที่มีค่า VIF สูงสุด คือ ตัวแปรบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ค่า VIF= (1.889) ดังนั้นจึงไม่มีปัญหาในเรื่องของความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

5.2 การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's correlation)

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีข้อตกลงเบื้องต้น คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจะต้องมีความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear Relationship) การที่ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นหรือไม่ ได้จากการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ดังตาราง 10

ตาราง 10 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6
1. บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว	1.000					
2. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.605*	1.000				
3. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.482*	.544*	1.000			
4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-.146*	-.195*	-.174*	1.000		
5. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.486*	.408*	.477*	-.201*	1.000	
6. ผลการปฏิบัติงาน	.455*	.494*	.608*	-.165*	.482*	1.000

หมายเหตุ **p< .05

จากตาราง 10 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ผลการวิเคราะห์ของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พบว่า ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ($r = -0.165, p < .05$) มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ตัวแปร	1	2	3	4	5
1. ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ	1.000				
2. ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์	.506*	1.000			
3. ความเห็นใจผู้อื่น	.294*	.401*	1.000		
5. ความเสียสละตนเอง	.295*	.376*	.458*	1.000	
5. ผลการปฏิบัติงาน	.370*	.443*	.554*	.497*	1.000

หมายเหตุ **p < .05

จากตาราง 11 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ผลการวิเคราะห์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พบว่า ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงซ้อน (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเป็นตัวแปรตามโดยมีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบประนีประนอมบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกบุคลิกภาพแบบหัวนไหวบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเอง เป็นตัวแปรอิสระ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้ด้วยสถิติ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงซ้อน (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ดังตาราง 12

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

ตัวแปร	Beta Step 1	Beta Step 2	VIF 1	VIF 2
บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ				
บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว	.079	.021	1.802	1.851

ตาราง 12 (ต่อ)

ตัวแปร	Beta Step 1	Beta Step 2	VIF 1	VIF 2
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.151*	.114*	1.836	1.889
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.395*	.283*	1.629	1.782
บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว	-.017	-.060	1.061	1.122
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.191*	.093	1.480	1.714
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ				
ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ		.032		1.519
ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์		.107		1.588
ความเห็นใจผู้อื่น		.158*		1.675
ความเสียสละตนเอง		.220		1.465
R ²	.445	.549		
Adj R ²	.437	.537		
R ² change	.445	.104		
F Value	53.554*	44.674*		

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) สามารถอธิบายได้ ดังนี้

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ผลการศึกษา พบว่า ชุดตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 53.554, p < .05$) ตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ได้ร้อยละ 44.5

จากการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) กับให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 2 เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลร่วมของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเอง เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลพบว่า ชุดตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 44.674$, $p < .05$) ตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ได้ร้อยละ 54.9

จากการศึกษา พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล กล่าวคือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีผลการปฏิบัติงานด้านความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองสูงกว่าด้านความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีผู้ให้สัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีที่ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน และศาสนา

ตาราง 13 จำนวน และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

			(n=5)
	ข้อมูลส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
เพศ	ชาย	3	60.0
	หญิง	2	40.0
อายุ	อายุ 20-30 ปี	2	40.0
	อายุ 31-40 ปี	1	20.0
	อายุ 41-50 ปี	1	20.0
	อายุ 51-60 ปี	1	20.0

ตาราง 13 (ต่อ)

(n=5)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	1	20.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3	60.0
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	20.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	40.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2	40.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	20.0
อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000	-	0
15,001-20,000	1	20.0
20,001-30,000	2	40.0
30,001-40,000	1	20.0
40,001 บาทขึ้นไป	1	20.0
อายุการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	1	20.0
6-10 ปี	1	20.0
11-15 ปี	1	20.0
16-20 ปี	-	0
21 ปีขึ้นไป	2	40.0
ศาสนา		
อิสลาม	1	20.0
พุทธ	4	80.0

จากตาราง 13 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี จำนวน 5 คน โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพศของพนักงานเทศบาล ได้แก่ เพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.0 ด้านอายุ พบว่า พนักงานเทศบาลส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี อายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสดและหย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.0 อัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานเทศบาลมีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

40.0 รองลงมาคือ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท, 30,001-40,000 บาท และ 40,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20 อายุการทำงานของพนักงานเทศบาล พบว่า อายุงาน 21 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาอยู่ระหว่าง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ,6-10 ปี, 11-15 ปี คิดเป็น ร้อยละ 20 และผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.0 และนับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 20.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ข้อคำถามที่ 1 ท่านเป็นคนที่มีความบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบใด พร้อมอธิบายบุคลิกภาพเบื้องต้นของท่าน

นายชาติ ชีวะสารณ์ อธิบายว่า “ตนเป็นคนที่มีความบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว เพราะว่า เป็นคนชอบเข้าสังคม ช่างพูด ช่างคุย และเป็นคนเปิดเผย” สอดคล้องกับ นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “ตนเป็นคนที่กล้าคิด กล้าพูด และคอยยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ”

ด้าน นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “ตนเป็นคนที่มีความบุคลิกภาพแบบประนีประนอม โดยบทบาทหน้าที่ลักษณะงานของตนนั้นต้องพบเจอกับประชาชนเป็นหลัก ซึ่งก็ได้เจอกับคนหลากหลายรูปแบบ จึงต้องมีเทคนิคในด้านการเจรจา สร้างความเข้าใจเพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง” สอดคล้องกับ นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “โดยเนื้องานหรือวัฒนธรรมองค์กรที่ถือหลักอาวุโส บางเรื่องก็อยากจะทำเพื่อให้เข้ายุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ก็ไม่สามารถปรับได้ในทันที ต้องค่อย ๆ เปลี่ยนอย่างประนีประนอม” ส่วน นายถิรพุทธ์ คชศิลา อธิบายว่า “ตนเป็นพนักงานที่มีความบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เนื่องจากเป็นคนที่ได้รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จตามเป้าที่กำหนดไว้”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นคนที่มีความบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวและบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

ข้อคำถามที่ 2 ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบส่งผลต่อการทำงานของท่านหรือไม่

นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “เนื่องจากลักษณะงานที่มีทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมในแต่ละเหตุการณ์จึงส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อตน” สอดคล้องกับ นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบส่งผลต่อการทำงานโดยขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละคนทำให้เกิดบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไป” สอดคล้องกับ นายชาติ ชีวะสารณ์ อธิบายว่า “เนื่องจากนิสัยส่วนตัวเป็นคนที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้คนส่วนใหญ่มองภาพเราเป็นผู้นำ” สอดคล้องกับ นายถิรพุทธ์ คชศิลา อธิบายว่า “เนื่องจากลักษณะงานของตนต้องใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย” และสอดคล้องกับ นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “ตนมีหน้าที่ต้องให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำชาวบ้าน ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานและคอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดี ทำให้ประชาชนเชื่อถือ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านให้ความเห็นว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบส่งผลต่อการทำงานที่ทําอยู่

ข้อคำถามที่ 3 ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในข้อใดสำคัญต่องานของท่านที่สุด

นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “คิดว่าบุคลิกภาพด้านประนีประนอมสำคัญกับงานที่สุดเนื่องจากตนมีผู้ใต้บังคับบัญชาหลายคน การทำงานก็ต้องพบเจอกับความขัดแย้งกันบ้าง จึงต้องมีความอดทนสูงมาก ๆ” สอดคล้องกับ นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “งานส่วนหนึ่งต้องคอยช่วยแก้ไข ปัญหาและความขัดแย้งให้กับประชาชน จึงคิดว่าบุคลิกด้านนี้มีความสำคัญอย่างมากในการทำงาน” สอดคล้องกับ นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “การทำงานจะต้องพบเจอคนหลากหลายรูปแบบ จึงต้องมีความอดทนสูงและคอยช่วยกันแก้ไข้ปัญหา” สอดคล้องกับ นายชาติ ชีวะสารณ์ ที่อธิบายว่า “หลักการประนีประนอมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะหากต่างฝ่ายต่างไม่ยอมรับความคิดของกันและกันงานไม่มีงานสำเร็จแน่นอน”

ด้าน นายธิรพุทธิ์ คชศิลา อธิบายว่า “บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสำคัญต่องานมากที่สุด เนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นงานเกี่ยวกับเอกสาร ดังนั้นการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันตามกำหนดจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสำคัญต่องานที่สุด

ข้อคำถามที่ 4 ท่านคิดว่าบุคลิกที่แตกต่างกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานหรือไม่

นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “ในการทำงานร่วมกันนั้น สำหรับคนที่มีลักษณะนิสัยขี้โมโห ขี้ไว้วางใจ ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือผู้เข้ามาใช้บริการ จะไม่ค่อยมีใครกล้าเข้าหา แต่สุดท้ายก็มีข้อตกลงร่วมกันได้” ซึ่งสอดคล้องกับ นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “ต่างคนต่างมีบุคลิก นิสัยพื้นเพที่แตกต่างกัน ในการทำงานจึงต้องเคารพความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งกัน” สอดคล้องกับ นายธิรพุทธิ์ คชศิลา อธิบายว่า “การทำงานเราต้องพบเจอกันคนหลากหลายรูปแบบ จึงต้องมีความอดทนสูงมาก ๆ การทำงาน”

ด้าน นายชาติ ชีวะสารณ์ อธิบายว่า “ทุกคนในหน่วยงานเข้ากันได้ดี อาจจะมีบ้างบางครั้งที่มีปัญหากันในการทำงานแต่ไม่ได้นำมาเป็นเรื่องที่ทำให้ต้องผิดใจกัน” และ นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “เนื่องจากลักษณะเนื้องานของตนต้องเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งแน่นอนอยู่แล้วที่คนส่วนมากจะรับฟังและคล้อยตามความคิดเห็นของหัวหน้างานเป็นส่วนใหญ่”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านให้ความคิดเห็นว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ข้อคำถามที่ 1 ท่านมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะข้อใดมากที่สุด

นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “ตนมีความเชื่อที่ว่าหากมีการกำหนดนโยบายสาธารณะที่ถูกต้องและเหมาะสม จะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ดีและยั่งยืน มากกว่าด้านการเสียสละหรือ

ด้านอื่น ๆ” สอดคล้องกับ นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “การมีแรงจูงใจในด้านการกำหนดนโยบายสาธารณะจะดูเป็นรูปธรรมมากกว่าแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ”

ด้าน นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “การเห็นอกเห็นใจกันสำคัญอย่างมาก เนื่องจากลักษณะงานที่มีคนเข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่อยากได้การรับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่หลายขั้นตอน จึงต้องมีการอธิบายรายละเอียดให้เข้าใจและไม่เสียผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย” สอดคล้องกับ นายชาติ ชีวะสารณ์ อธิบายว่า .”ตนเป็นคนที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจและบริการอย่างเท่าเทียมกัน “

ส่วน นายฉิรพุทธ์ คชศิลา อธิบายว่า “ตนเป็นคนที่มีแรงจูงใจการบริการสาธารณะด้านการเสียสละตนเอง อธิบายว่า ในการทำงานทุกอย่างตนจะพยายามเข้าไปมีส่วนร่วม และเสนอในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วย”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจการบริการสาธารณะด้านการกำหนดนโยบายสาธารณะและแรงจูงใจการบริการสาธารณะด้านเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

ข้อคำถามที่ 2 ในความคิดของท่าน คนที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ คนที่มีลักษณะ หรือการกระทำใดอย่างไร

นายชาติ ชีวะสารณ์ อธิบายว่า “การเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หรือการเห็นประโยชน์ส่วนรวมสำคัญที่สุด เป็นคนที่น่ายกย่อง” สอดคล้องกับ นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “คนที่เสียสละตนนั้นจะทำไปโดยไม่ได้หวังผลตอบแทนใด ๆ เพราะโดยส่วนใหญ่ไม่มีใครอยากทำงานเกินหน้าที่อยู่แล้ว” สอดคล้องกับ นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “คนที่มีแรงจูงใจการบริการสาธารณะ คือ คนที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เปิดใจรับรู้อสิ่งใหม่ ๆ ยึดมั่นในประชาธิปไตยและเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเท่าเทียมกัน”

ด้าน นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า คนที่มีแรงจูงใจการบริการสาธารณะคือคนที่ทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ตั้งใจช่วยเหลือทุกฝ่ายด้วยใจจริง แม้ว่าตนจะเหนื่อยมากขึ้นก็ตาม ส่วน นายฉิรพุทธ์ คชศิลา อธิบายว่า “เราควรจะมีแรงจูงใจในทุก ๆ ข้อ เพราะหากเรามีแรงจูงใจในหลาย ๆ ด้านแล้วก็จะทำให้มีกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดว่าคนที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ คนที่มีแรงจูงใจด้านการเสียสละ

ข้อคำถามที่ 3 ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะมากน้อยเพียงไร

นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “เพื่อนร่วมงานของตนมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยกันแก้ปัญหา มีการประสานงานกันอยู่เสมอ” สอดคล้องกับ นายชาติ ชีวะสารณ์ อธิบายว่า “ทุกคนในหน่วยงานช่วยเหลือกันเพื่อให้งานออกมาดี และเสร็จตามกำหนด” สอดคล้องกับ นายฉิรพุทธ์ คชศิลา อธิบายว่า “เพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือกัน มีอะไรก็คอยแบ่งปันซึ่งกันและกัน” สอดคล้องกับ นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “ตนคิดว่าเพื่อนร่วมงานมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยปกติหน้าที่การกำหนดนโยบายจะอยู่ที่นายกเทศบาล ถ้าผู้นำเห็นความสำคัญด้านนี้ ผู้ใต้บังคับบัญชาก็มี

แรงจูงใจเช่นกัน เพราะเนื่องงานโดยหลักแล้วเน้นเป็นการสร้างผลงาน ต้องทำงานให้ถูกใจหัวหน้างานเป็นหลัก”

สอดคล้องกับ นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “คิดว่าเพื่อนร่วมงานมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับหนึ่ง การทำงานในระบบราชการส่วนใหญ่ยังคงเชื่อว่าตนเป็นเจ้าของ และมองประชาชนเป็นราษฎร การให้บริการประชาชนจะดีก็ต่อเมื่อ เจ้าหน้าที่มองว่าตนเป็นผู้ให้บริการ ประชาชนคือผู้รับบริการ และเป็นเจ้าของภาษี”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานมีแรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ข้อคำถามที่ 1 ในความคิดของท่านคิดว่าคนที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร

นายชาลี ชีวะสาธน์ อธิบายว่า “คนที่มีผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน คือ คนที่มุ่งมั่นตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้และต้องทุ่มเมตามกำลังความสามารถ” สอดคล้องกับ นายฉัตรพุทธ์ คชศิลา อธิบายว่า “คือคนที่ตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ไม่ล่าช้า คอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ” สอดคล้องกับ นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “คือคนที่พร้อมรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ไม่ใช่คนที่คอยแย่งผลงานกันจนทำให้ทะเลาะกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และมุ่งเน้นการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้”

ด้าน นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “คือคนที่สนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล ใครที่ทำงานได้ดีควรได้รับคำชมเชยเพื่อเสริมแรงในการทำงาน คอยปรึกษาปัญหาและแก้ไขปัญหาร่วมกันทำงานร่วมกันเป็นทีมและควรให้ความสำคัญกับลูกน้อง”

ส่วน นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “คือคนที่อุทิศตนให้กับงาน ถึงแม้การทำงานอาจจะล่วงเลยระยะเวลาในการทำงานไปบ้าง แต่เราก็ควรจะทำเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดว่าคนที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีควรมีผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานเป็นหลัก

ข้อคำถามที่ 2 ท่านคิดว่าอะไรเป็นตัวชี้วัดผลการทำงานของท่านว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

นายชูโฮมิน สาและ อธิบายว่า “ตัวชี้วัดผลการทำงานคือ ความพึงพอใจของประชาชน เช่น หากมีข้อพิพาทกันเกิดขึ้น ผลลัพธ์ที่ได้ควรเกิดความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย สังคมจึงจะอยู่ได้ และจะต้องมีความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย” สอดคล้องกับ นายชาลี ชีวะสาธน์ อธิบายว่า “คือ การที่ประชาชนส่วนมากพึงพอใจ แต่หากจะให้ประชาชนพอใจหมดทุกด้านเป็นไปได้ยากจะต้องมีบ้างบางส่วนที่เห็นต่าง”

ด้าน นายฉัตรพุทธ์ คชศิลา อธิบายว่า “ตัวชี้วัดผลการทำงานคือ การวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่จัดขึ้น ซึ่งจะทำให้เห็นว่าการทำงานแต่ละคนเป็นอย่างไร”

ส่วน นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “ตัวชี้วัดคือความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม ไม่ใช่แค่ของคนเดียวคนหนึ่ง เนื่องจากแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายจะต้องร่วมกันวางแผน จัดคนให้ถูกกับงาน จัดหากำลังเครื่องมือ เพื่อให้งานสำเร็จ” และ นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “เนื่องจากตน

นั้นมีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้เป็นหลักตัวชี้วัดสำหรับงานก็คือ การจัดเก็บรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย”

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดว่าตัวชี้วัดผลการทำงาน คือ ความพึงพอใจของประชาชน

ข้อคำถามที่ 3 โดยภาพรวมท่านพอใจกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านหรือไม่

นายชาติ ชีวะสาธน์ อธิบายว่า “พอใจ เพราะทุกคนทุกฝ่ายในหน่วยงานช่วยเหลือในการทำงานกันดี” สอดคล้องกับ นางชฎาพร นวลเพชร อธิบายว่า “พอใจเพราะตอนนี้มีตัวชี้วัด คือ มีการประเมินผลการทำงานแต่ละคน มีการบริหารงานที่ดี ทำให้การทำงานเร็วขึ้น และมีเทคโนโลยีเข้ามาใหม่ ๆ มากขึ้น” สอดคล้องกับ นายฉัตรพุทธ์ คชศิลา อธิบายว่า “พอใจ เนื่องจากการทำงานจะได้รับคำชมเชยจากฝ่ายอื่น ๆ และหัวหน้างานอยู่เสมอ”

ด้าน นางยุวดี เกตุมณี อธิบายว่า “พอใจในผลการปฏิบัติงานในระดับหนึ่ง เนื่องจากในบางเรื่อง เช่น ด้านความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะผู้บริหารที่นี้ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญเท่าที่ควร”

ส่วน นายชูไฮมิน สาและ อธิบายว่า “ตนยังไม่พอใจเท่าที่ควร เพราะประชาชนยังมีข้อคำถาม ว่าทำไมไม่เป็นแบบนี้ ทำไมไม่เป็นแบบนี้ ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ อาจจะเป็นเพราะตนตั้งเป้าไว้สูงไป”

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พอใจในผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อผลการปฏิบัติงาน ศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยคือ ตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหัวนไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองกับตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดัดแปลงเครื่องมือขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ โดยวิธีการสังเคราะห์ เครื่องมือเพื่อใช้เก็บข้อมูลการวิจัย จากการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นด้านความเที่ยงตรง และนำไปทดลองใช้ (Try Out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .960

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี จำนวน 340 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับและมีความสมบูรณ์ทั้งหมด หลังจากนั้นได้นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ และคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows Version 16.0 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

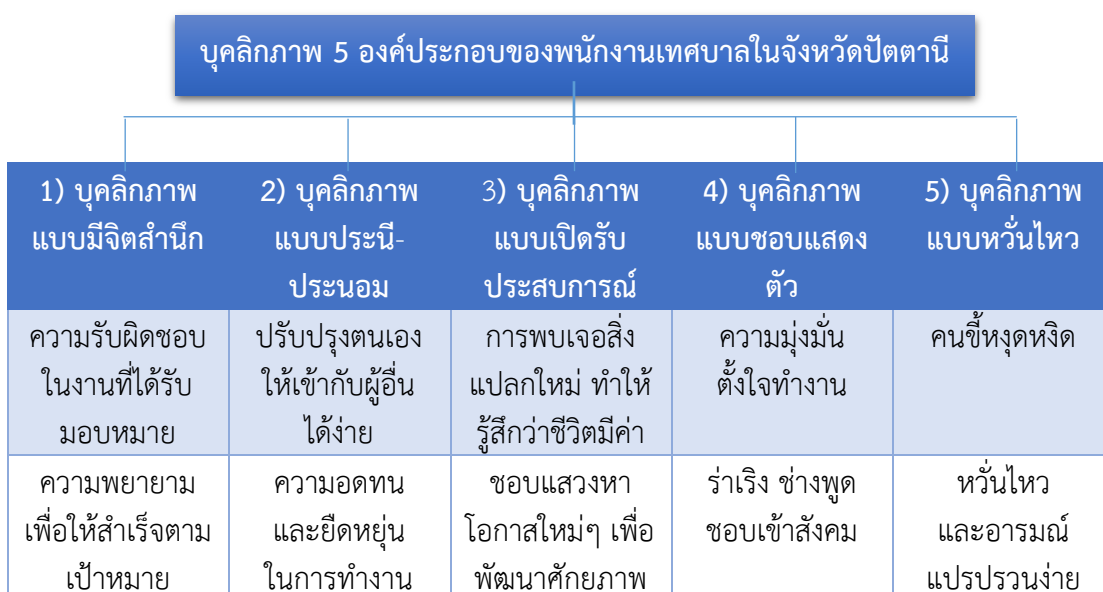
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี พบว่า พนักงานเทศบาลในส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด อัตราเงินเดือนของพนักงานเทศบาลคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 และพนักงานเทศบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดปัตตานีนับถือศาสนาอิสลามมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ระดับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 1) บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน และเป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม 2) บุคลิกภาพแบบประนีประนอมที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมส่วนใหญ่จะปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย และมีความอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน 3) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า โดยพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกส่วนใหญ่พนักงานจะมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย 4) บุคลิกภาพแบบห้วนไหวที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวส่วนใหญ่ จะมีลักษณะเป็นคนขี้หงุดหงิด และมีความรู้สึกห้วนไหวว่าตนเองมีอารมณ์แปรปรวนง่าย และ 5) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ห้วนไหวส่วนใหญ่ เมื่อมีการพบเจอสิ่งแปลกใหม่ จะทำให้รู้สึกกว่าชีวิตมีค่า และชอบแสวงหาโอกาสใหม่ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพตนเอง

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยเรียงลำดับจากระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก 2) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 4) บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว และ 5) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 3 ระดับแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะส่วนใหญ่ มีความภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ชุมชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ฉันทเข้าไป และให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน 2) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ส่วนใหญ่ คิดว่าหน้าที่ให้บริการสาธารณะเป็นของตน และนโยบายสาธารณะของหน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชน 3) ความเห็นใจผู้อื่นที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านความเห็นใจผู้อื่นส่วนใหญ่ มีการให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในหน่วยงาน และ 4) ความเสียสละที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความเสียสละตนเองส่วนใหญ่ เห็นว่าเพื่อสร้างความพอใจให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อตนเองมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว และงานที่ทำเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยเรียงลำดับจากระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) ความเห็นใจผู้อื่น 3) ความเสียสละตนเอง และ 4) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ดังภาพประกอบ 6

แรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี			
1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ	2) ความเห็นใจผู้อื่น	3) ความเสียสละตนเอง	4) ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์
ความภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ชุมชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะ	การให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	สร้างความพอใจให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อตนเองมากกว่าความสำเร็จในชีวิต	คิดว่าหน้าที่ให้บริการสาธารณะเป็นของตนเอง
ให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน	รู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการ	งานที่ทำเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	นโยบายสาธารณะควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชน

ภาพประกอบ 6 แรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 4 ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย

- 1) การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานส่วนใหญ่ จะปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย/มาตรฐานที่กำหนดไว้
- 2) การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคลที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่าพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคลผลงานส่วนใหญ่ มีการปรึกษา/แจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน หากการปฏิบัติงานของฉันทกระทบกับเพื่อนร่วมงาน และพูดให้กำลังใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี และ 3) การอุทิศตนให้กับงานที่เป็นฐานนิยมเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับสูง (Mode = 4.00) โดยพบว่าพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีการอุทิศตนให้กับงานส่วนใหญ่มีการจัดการกับงานที่ยุ่งยากตามที่ได้รับมอบหมาย และคำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี โดยเรียงลำดับจากระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ 1) การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล 2) การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน และ 3) การอุทิศตนให้กับงาน ดังภาพประกอบ 7

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี		
1) การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล	2) การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน	3) การอุทิศตนให้กับงาน
ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคลผลงานส่วนใหญ่	ปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน	สามารถการจัดการกับงานที่อยู่ยากตามที่ได้รับมอบหมาย
พูดให้กำลังใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกดี	สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย/มาตรฐานที่กำหนด	คำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

ภาพประกอบ 7 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

1) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พบว่า บุคลิกภาพแบบหัวนไหว มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พบว่า ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น และความเสียสละตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) การทดสอบสมมติฐานปัจจัยบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหัวนไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ พบว่า ชุดตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F= 53.554, p < .05$) ตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลได้ร้อยละ $44.5 (R^2 = .445)$

จากการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) กับให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

3) การทดสอบสมมติฐานปัจจัยบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลร่วมของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหัวนไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเอง เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลพบว่า ชุดตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 44.674, p < .05$) ตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ได้ร้อยละ 54.9 ($R^2 = .549$)

จากการศึกษา พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล กล่าวคือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีผลการปฏิบัติงานด้านความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองสูงกว่าด้านความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ

2. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการอภิปรายออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีส่วนที่ 2 แรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี และส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ดังนี้

ส่วนที่ 1 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

จากการวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ด้านบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัวส่วนใหญ่ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน เพราะลักษณะการทำงานที่ต้องให้บริการประชาชน และทำงานร่วมกับคนหมู่มากอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีอุปนิสัยที่เป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม ด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมส่วนใหญ่จะมีการปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีความอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลดีต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน ด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกส่วนใหญ่ พนักงานจะมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้ว่าหน้าที่ของตนคือสิ่งใด และมีความ

พยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายวางไว้ ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนดเสมอ และด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ส่วนใหญ่เมื่อมีการพบเจอสิ่งแปลกใหม่ จะทำให้รู้สึกกว่าชีวิตของมีค่า มีสิ่งที่น่าสนใจอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ทำ และชอบแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีแรงบันดาลใจเพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของกล้าหาญ ญ น่าน (2557) พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จะส่งผลต่อความพึงพอใจภายในงานและความพึงพอใจภายนอกงาน ส่งผลให้เกิดการปรับตัวในการทำงาน มีการพัฒนาศักยภาพพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ด้านบุคลิกภาพแบบวันไหนส่วนใหญ่ พนักงานมีลักษณะเป็นคนขี้หงุดหงิด เนื่องจากงานมีลักษณะที่ต้องพบปะกับผู้คนมากมาย และมีงานหลายงานต้องให้พนักงานปฏิบัติหลายงาน จนทำบางครั้งพนักงานมีความรู้สึกหัวไหนว่าตนเองมีอารมณ์แปรปรวนง่าย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัก ครองเชื้อ (2557) พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริษัทเอกชน กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนร่าเริง มีอารมณ์ขันเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย พนักงานเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานให้เกียรติหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเสมอ พนักงานเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น ที่อยากจะทำงานและเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ สุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานเสมอ นอกจากนี้ยังพบว่า มีพนักงานไม่ชอบแสดงความรัก สนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่าจะทำงานได้ดีเสมอตน มีพฤติกรรมชอบแยกตัวทำสิ่งต่าง ๆ ตามลำพัง ไม่เป็นคนช่างสังเกต ไม่กล้าที่จะตัดสินใจในการทำงาน และมักจะอิจฉาเพื่อนร่วมงานเวลาเพื่อนร่วมงานได้เลื่อนตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

จากการวิจัยพบว่า ลักษณะแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ด้านความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะส่วนใหญ่ มีความภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ชุมชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะ เห็นถึงคุณค่าและความทุ่มเทที่มอบให้ ใช้ประโยชน์ได้จริง และยังให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน เพื่อที่จะสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หรือโครงการอื่นๆของหน่วยงานต่อไปได้ ด้านความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ส่วนใหญ่ มีความคิดว่าหน้าที่ให้บริการสาธารณะเป็นของตน จึงต้องปฏิบัติด้วยความเต็มใจ และมีการแสดงความเห็นถึงนโยบายสาธารณะของหน่วยงาน ที่ควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชนโดยคำนึงถึง และยึดถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ด้านความเห็นใจผู้อื่นส่วนใหญ่ มีการให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้ความยุติธรรมกับทุกฝ่ายที่เข้ามาใช้บริการ แม้บางครั้งที่มีความรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในหน่วยงาน และด้านความเสียสละตนเองส่วนใหญ่ เพื่อสร้างความพอใจให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อตนเองมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว และงานที่ทำเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตนสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรินทร์ ศิริชุม (2560) พบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ เป็นความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่แสดงออกมาถึงความสนใจและความพอใจที่มีต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะเพื่อชุมชนและประเทศ การ

ตั้งใจและการเห็นความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่บริการสาธารณะ รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของพนักงานในการแสดงความเห็นใจต่อผู้อื่นซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความเป็นอยู่ที่ดี โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยเห็นประโยชน์ของสาธารณะมากกว่าประโยชน์

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงานส่วนใหญ่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย/มาตรฐานที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน ด้านการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคลส่วนใหญ่ มีการปรึกษา/แจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน หากการปฏิบัติงานกระทบกับเพื่อนร่วมงาน และพูดให้กำลังใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี และทำให้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีบรรยากาศที่ดี และด้านการอุทิศตนให้กับงานส่วนใหญ่ มีการจัดการกับงานที่ยุ่งยากตามที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ทุ่มเทในการใส่ใจถึงผลปฏิบัติงานที่ตามมา สอดคล้องกับงานวิจัยของสรวิชัย เปรมชื่น (2558) พบว่า ควรมีการระดมการทำงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ควรให้ความสำคัญสูงสุดต่องานและบุคลากร เพื่อให้ได้มาซึ่งงานที่มีคุณภาพที่ดีกว่า มาปรับปรุงพัฒนากระบวนการงานหลักและกระบวนการรองขององค์การอย่างต่อเนื่อง จะเป็นผลให้ระบบคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานปกติ สร้างความคุ้นเคยในตัวผู้ปฏิบัติงานได้ด้วยโดยเริ่มจากพัฒนาพนักงานให้มีการเรียนรู้ เทคนิคเครื่องมือสำคัญ ที่เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรนั้น และสนับสนุนจูงใจให้เข้ามาพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ต้องสามารถสร้างคณะทำงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพได้ จึงจะเลื่อนไหลรับตำแหน่งสูงขึ้นได้ ถ้าหากส่วนราชการดำเนินการเช่นนี้ได้จริง ผลลัพธ์ที่ดีจะตกกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะรับมอบบริการสาธารณะที่ดีเพิ่มขึ้นด้วย

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

จากการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลร่วมของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรอิสระ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ($Beta = .114$ และ $Beta = -.060$) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ความเห็นใจผู้อื่น และความเสียสละตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

กล่าวคือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีผลการปฏิบัติงานด้านความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ความเห็นใจผู้อื่น ความเสียสละตนเองสูงกว่าด้านความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Beta = .032, Beta = .158 และ Beta =.220)

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม พบว่า พนักงานมีลักษณะจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจมีความอดทน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของประไพพรรณ ศรีปาน (2555) พนักงานมีการยอมรับความคิดเห็นและคำตำหนิจากผู้อื่น และมีความคิดที่จะปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่น มีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยน กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีนิสัยอดทนในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ และด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกพบว่า พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเตรียมความพร้อมในการทำงานมีความสุขุมรอบคอบความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จสอดคล้องกับงานวิจัยของธนัชพร เลขวัต และรัชณีวรรณ วิชัยถนอม (2560) ข้าราชการที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และมีวินัยในตนเอง ซึ่งข้าราชการที่มีบุคลิกภาพเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะมีความสุขในการทำงานและมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ขององค์การเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ด้วยความมุ่งมั่น

ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี กล่าวคือ ในด้านการปฏิบัติงานด้านความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ พบว่า พนักงานจะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมสาธารณะที่หน่วยงานจัดขึ้น ตั้งใจที่จะช่วยเหลือชุมชนมีความคิดว่าหน้าที่การให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของตน แม้ว่าตนจะต้องเหนื่อยมากขึ้นให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะของหน่วยงานรวมถึงมองว่านโยบายสาธารณะของหน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชนง่าย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิรญาณ์ รัตน์น่วม (2556) บุคลากรยินดีและเต็มใจให้ผู้อื่นทราบว่าปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานแห่งนี้ และหน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เพื่อจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนสาธารณะประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม ๆ รวมถึงให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะประโยชน์แก่ส่วนรวม ด้านความเสียสละตนเองสูงกว่า พนักงานทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าเพื่อตนเองรู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทนพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคมและด้านความเห็นใจผู้อื่น พนักงานมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมในหน่วยงานจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง และให้ความสำคัญกับบริการผู้อื่นเสมอ ยกย่อง นับถือ คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น และรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในหน่วยงานสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจธรรม ดิสกุล (2558) พบว่า พนักงานมีความรู้สึกเห็นใจต่อผู้อื่นหรือผู้ที่ลำบากกว่าตนเองการแสดงความเมตตากรุณาต่อผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในขณะปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือในฐานะอื่นและการปฏิบัติหน้าที่ทางราชการโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมเป็น

ที่ตั้ง ยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และความทุ่มเทเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นส่งผลถึงส่วนรวมโดยแท้จริงของคนทั่วไปที่อยู่ในสังคมการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่มีความสำคัญต่อสังคม

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้น พนักงานควรมีลักษณะจิตใจที่ดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่น ทั้งหน่วยงานต้องให้การยอมรับความคิดเห็นของพนักงานในด้านต่าง ๆ สนับสนุนให้พนักงานมีความคิดที่จะปรับปรุงตนเอง และจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีในหน่วยงานกับพนักงานทุกระดับชั้นการปฏิบัติงาน อาทิเช่น หากผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตนก็จะเข้าไปช่วยไกล่เกลี่ย หรือพูดคุยด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

2) ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้น พนักงานควรตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และเตรียมความพร้อมในการทำงาน ความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายอยู่เสมอหน่วยงานและพนักงานด้วยกันจะต้องมีการชี้ให้เห็นถึงความสุขในการทำงาน สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่แสดงออกถึงการช่วยเหลือสนับสนุนพนักงานให้พัฒนาศักยภาพ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ด้วยความมุ่งมั่นและมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น จัดตารางการทำงานว่าในแต่ละวันควรจะทำสิ่งใดให้สำเร็จตามเป้าหมาย

3) ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้น พนักงานควรมีส่วนร่วมกับกิจกรรมสาธารณะที่หน่วยงานจัดเพื่อช่วยเหลือชุมชนมากขึ้น ต้องคำนึงถึงว่าการให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของตน ยินดีที่จะส่งเสริมสนับสนุนสาธารณะประโยชน์ต่อชุมชนเท่าที่จะทำได้ อาทิเช่น อาสาเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นอย่างเต็มกำลังความสามารถ

4) ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความเห็นใจผู้อื่น ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้น พนักงานควรเห็นความสำคัญของกิจกรรมเพื่อสังคมพนักงานจะต้องเห็นใจต่อผู้อื่นหรือผู้ที่ลำบากกว่าตนเอง และการปฏิบัติหน้าที่ทางราชการโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ อาทิเช่น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วของผู้มาใช้บริการกับหน่วยงาน

5) ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านความเสียสละตนเอง ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานีมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้น พนักงานควรถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง เรียนรู้ที่จะทุ่มเทและพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวม ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ และเห็นว่าประโยชน์ส่วนรวมต้องมาก่อนประโยชน์ส่วนตนเสมอ อาทิเช่น ปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จแม้จะล่วงเลยเวลางานก็ตาม

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงาน/ข้าราชการ ได้แสดงความคิดเห็นทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก สามารถนำข้อมูลที่แท้จริงมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล/ข้าราชการได้มากขึ้น
- 2) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลในพื้นที่อื่นๆในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยคำนึงถึงบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หรือเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน/ข้าราชการแต่ละจังหวัด เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน/ข้าราชการหรือไม่ อย่างไร เนื่องจากแต่ละจังหวัดมีความแตกต่างด้านสภาพแวดล้อมองค์กร
- 3) ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน/ข้าราชการเพื่อสะท้อนให้เห็นมุมมองของพนักงาน/ข้าราชการที่ และเป็นแนวทางให้หน่วยงานนำไปใช้ในการพัฒนาพนักงาน/ข้าราชการ ต่อไป
- 4) ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล/ข้าราชการในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้หรือในพื้นที่อื่นๆ

บรรณานุกรม

เอกสารภาษาไทย

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). วิสัยทัศน์และพันธกิจ. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=mission>
- กล้าหาญ ญ น่าน. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่ ต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการ* ปีที่ 31 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2557. หน้า 39-67.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2550). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบอบบริหาร. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์* ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (ม.ค. -มิ.ย. 2552) หน้า 105-146.
- ชูชัย สมितिไกร. (2542). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนวนการพิมพ์.
- ธนัชพร เลขวัต และรัชนิวีวรรณ วณิชยธนอม. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทำองค์ประกอบ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อของข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์* ปีที่ 43 ฉบับที่ 1 (2017): มกราคม - มิถุนายน 2560 หน้า 99-118.
- ธนัญวรินทร์ ศิริชุม. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลา*. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธนากร มูลพงศ์ และ วิภาวรรณ ตระกูลสันติรัตน์. (2556). *การศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษไทย : กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2558 จาก <http://www.pol.ubu.ac.th>
- นันทิ ขจรกิตติยา. (2555) *ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย*.วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการ, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญฤทธิ์ พร้อมสุทธิพงศ์. (2556). *บทบาทของคริสต์จักรในจังหวัดเชียงใหม่ในการสร้างแรงจูงใจสาธารณะ*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจธรรม ดิสกุล. (2558). *การรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรศิริ กองนวล. (2539). *การพัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการวัดผลการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พีชรา ถาวรระ. (2543). *การเปรียบเทียบสมรรถนะของเกสซ์กรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำ ในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2552*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชญาน์ รัตน์น่วม. (2556). *ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ภูริกันต์ วัจน์ประภาคศักดิ์. (2557). *ภาวะผู้นำเชิงจิตวิญญาณ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ วัฒนธรรมองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา บริษัทอุตสาหกรรมกระดาษแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี*. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์* ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 ก.ค.-ธ.ค. 2557. หน้า 92-107.
- รังสรรค์ ประเสริฐศร. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- วิกิพีเดีย. (2559). *เทศบาล*. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2559 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki>
- วิมลพร พันธุ์มนตรี. (2534). *การสร้างแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญตามรูปแบบของกอร์ดอน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2538). *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถิต วงศ์สุวรรณค์. (2540). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- สรวิชัย เปรมชื่น. (2558). *คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย*. สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2551). *คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2559, จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=755
- สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรกุล ลีเรือง. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา และความสุขในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, ภาควิชาจิตวิทยาคณะศิลปศาสตร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หทัยกร กิตติมานนท์. (2557). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพ สังกัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในประเทศไทย วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (2557): หน้า 70-82.
- อรุณรัก ครองเชื้อ. (2557). บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สลิมและบางรัก. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

เอกสารต่างประเทศ

- Allport, G. W. (1961). Pattern and growth in personality. New York : Holt, Rinehart & Winston
- Allport, G. W., & Odbert, H. S. (1936). Trait-names: A psycho-lexical study. *Psychological monographs*, 47(1), i.
- Awais Bhatti, M., Mohamed Battour, M., Rageh Ismail, A., & Pandiyan Sundram, V. (2014). Effects of personality traits (big five) on expatriates adjustment and job performance. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 33(1), 73-96.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel psychology*, 44(1), 1-26.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1993). Autonomy as a moderator of the relationships between the Big Five personality dimensions and job performance. *Journal of applied Psychology*, 78(1), 111.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K., & Judge, T. A. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium : what do we know and where do we go next? *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 9-30.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Becker, T. E., & Kernan, M. C. (2003). Matching commitment to supervisors and organizations to in-role and extra-role performance. *Human performance*, 16(4), 327-348.
- Bootzin, R. R., Epstein, D., & Wood, J. M. (1991). Stimulus control instructions. In *Case studies in insomnia* (pp. 19-28). Springer US.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations; San Francisco: Jossey-Bass*, 71.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. *Journal of public administration research and theory*, 8(3), 413-440.
- Cattell, P. (1940). The measurement of intelligence of infants and young children.
- Chen, Z. X., & Francesco, A. M. (2003). The relationship between the three components of commitment and employee performance in China. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 490-510.
- Conard, N. J. (2008). A critical view of the evidence for a southern African origin of behavioural modernity. *Goodwin Series*, 175-179.
- Conte, J. M., & Gintoft, J. N. (2005). Polychronicity, Big Five personality dimensions, and sales performance. *Human Performance*, 18(4), 427-444.
- Costa Jr, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO personality inventory (NEO-PI-R) and NEO five-factor (NEO-FFI) inventory professional manual. *Odessa, FL: PAR*.
- Coursey, D. H., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement testing an abridged version of Perry's proposed scale. *Administration & Society*, 39(5), 547-568.
- Farh, J.-L., Earley, P. C., & Lin, S.-C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative science quarterly*, 421-444.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Farh, J., & Cheng, B. (1999). An investigation of modesty bias in self-ratings of work performance among Taiwan workers. *Chinese Journal of Psychology*, 39, 103-118.
- Fiske, D. W. (1949). Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44(3), 329.
- Goldberg, L. R., Johnson, J. A., Eber, H. W., Hogan, R., Ashton, M. C., Cloninger, C. R., & Gough, H. G. (2006). The international personality item pool and the future of public-domain personality measures. *Journal of Research in personality*, 40(1), 84-96.
- Gordon, J. E. (1963). *Personality and behavior*. Macmillan.
- Hassan, S., Akhtar, N., & Yilmaz, A. K. (2016). Impact of the Conscientiousness as Personality Trait on both Job and Organizational Performance. *Journal of Managerial Sciences Volume X Number, 1, 2*.
- Hilgard, E. R. (1962). Impulsive versus realistic thinking: An examination of the distinction between primary and secondary processes in thought. *Psychological Bulletin*, 59(6), 477.
- Howard, P. J., & Howard, J. M. (1995). The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals.
- Huey Yiing, L., & Zaman Bin Ahmad, K. (2009). The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and organizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 30(1), 53-86.
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: the Big Five revisited. *Journal of applied psychology*, 85(6), 869.
- Janda, L. H. (1998). *Career tests: 25 revealing self-tests to help you find and succeed at the perfect career*. Adams Media.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Judge, T. A., & Zapata, C. P. (2015). The person–situation debate revisited: Effect of situation strength and trait activation on the validity of the Big Five personality traits in predicting job performance. *Academy of Management Journal*, 58(4), 1149-1179.
- Jung, C. S., & Rainey, H. G. (2010). Organizational goal characteristics and public duty motivation in US federal agencies. *Review of Public Personnel Administration*.
- Kahya, E. (2009). The effects of job performance on effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 96-104.
- 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.
- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. *Public administration review*, 70(5), 701-709
- Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., Andersen, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., Liu, B. (2013). Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations: Developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance. *Journal of public administration research and theory*, 23(1), 79-102
- Korukonda, A. R. (2007). Differences that do matter: A dialectic analysis of individual characteristics and personality dimensions contributing to computer anxiety. *Computers in human behavior*, 23(4), 1921-1942.
- Leininger, M. (2002). Culture care theory: a major contribution to advance transcultural nursing knowledge and practices. *Journal of transcultural nursing*, 13(3), 189-192.
- Leisink, P., & Steijn, B. (2009). Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 35-52.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lima, S. L. (2002). Putting predators back into behavioral predator-prey interactions. *Trends in Ecology & Evolution*, 17(2), 70-75.
- Lodhi, P. H., Deo, S., & Belhekar, V. M. (2002). The Five-Factor Model of Personality. In *The five-factor model of personality across cultures* (pp. 227-248). Springer US.
- Luo, Z. X., Shi, K., Li, W. D., & Miao, D. M. (2008). Construct of job performance: Evidence from Chinese military soldiers. *Asian Journal of Social Psychology*, 11(3), 222-231.
- McCrae, R. R., & Allik, I. U. (2002). *The five-factor model of personality across cultures*. Springer Science & Business Media (pp. 7-28)
- McCrae, R. R., Costa Jr, P. T., & Yik, M. S. (1996). Universal aspects of Chinese personality structure.
- McCrae, R. R., Costa, P. T., Del Pilar, G. H., Rolland, J. P., & Parker, W. D. (1998). Cross-cultural assessment of the five-factor model the revised NEO personality inventory. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 29(1), 171-188.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475.
- Motowildo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human performance*, 10(2), 71-83.
- Mui Yik, M. S., & Bond, M. H. (1993). Exploring the dimensions of Chinese person perception with indigenous and imported constructs: Creating a culturally balanced scale. *International Journal of Psychology*, 28(1), 75-95.
- 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.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public administration review*, 367-373.
- Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2010). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future. *Public administration review*, 70(5), 681-690.
- Piedmont, R. L., & Chae, J. H. (1997). Cross-cultural generalizability of the five-factor model of personality development and validation of the NEO PI-R for Koreans. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 28(2), 131-155.
- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of public administration research and theory*, 9(1), 1-32
- Ritz, A. (2009). Public service motivation and organizational performance in Swiss federal government. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 53-78.
- Ritz, A. (2011). Attraction to public policy-making: A qualitative inquiry into improvements in psm measurement. *Public Administration*, 89(3), 1128-1147.
- Thoresen, C. J., Bradley, J. C., Bliese, P. D., & Thoresen, J. D. (2004). The big five personality traits and individual job performance growth trajectories in maintenance and transitional job stages. *Journal of applied psychology*, 89(5), 835.
- Salgado, J. F. (1997). The Five Factor Model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied psychology*, 82(1), 30.
- Smithikrai, C. (2007). Personality Traits and Job Success: An investigation in a Thai sample1. *International Journal of Selection and Assessment*, 15(1), 134-138.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Stone-Romero, E. F., Alvarez, K., & Thompson, L. F. (2009). The construct validity of conceptual and operational definitions of contextual performance and related constructs. *Human resource management review*, 19(2), 104-116.
- Tokar, D. M., Fischer, A. R., & Subich, L. M. (1998). Personality and vocational behavior: A selective review of the literature, 1993–1997. *Journal of Vocational Behavior*, 53(2), 115-153.
- Van Scotter, J. R. (2000). Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction, and affective commitment. *Human resource management review*, 10(1), 79-95.
- Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 525.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public management review*, 9(4), 545-556.
- Xiaohua, L. (2008). An Empirical Study on Public Service Motivation and the Performance of Government Employee in China/une étude empirique sur la motivation du service publique et la performance des employés du gouvernement en chine. *Canadian Social Science*, 4(2), 18.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. Tokyo: John Weatherhill.
- Zimbardo, P. G., & Gerrig, R. J. (1996). *Psychology and life* (Book style). NY: HarperCollins.
- Zimbardo, P.G. & Ruch, J.C. (1980). *Essentials of Psychology and Life* 10th Ed).London, Scott, Foremanand Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ค่า IOC



แบบตรวจสอบความมั่นคงของแบบสอบถาม
เรื่อง บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะ
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 ดร.สิริวิทย์ อีสโร

ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 ดร.ฤาษุดา เทพยากุล

ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวมคะแนน	ค่า IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion)						
1. ท่านเป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านเป็นคนที่มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น และตั้งใจทำงาน	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
4. ท่านเป็นคนที่กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ และกล้า แสดงออก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. ท่านสามารถให้คำปรึกษา เรื่องการทำงาน แก่ผู้ร่วมงานได้	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)						
6. ท่านมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและ เพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7. ท่านยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิ ของผู้อื่น	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวมคะแนน	ค่า IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
8. ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9. ท่านปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10. ท่านมีความอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก						
(Conscientiousness)						
11. ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12. ท่านยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13. ท่านมีความสุขรอบคอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14. ท่านเป็นคนเตรียมความพร้อมในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15. ท่านมีความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)						
16. ท่านเป็นคนขี้หงุดหงิด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17. ท่านมักจะวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18. ท่านจะอารมณ์เสียกับเรื่องเพียงเล็กน้อย	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
19. เมื่อท่านโกรธ ท่านจะแสดงอารมณ์โกรธออกมาทันที	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอารมณ์แปรปรวนง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์						
(Openness to experience)						
21. ท่านเป็นคนที่เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22. ท่านเป็นคนที่มีความอยากรู้อยากเห็น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23. ท่านชอบแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
24. พบเจอสิ่งแปลกใหม่ทำให้รู้สึกว่าคุณมีสีสัน	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวมคะแนน	ค่า IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ						
(Attraction to public policy making)						
1. ท่านมีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ฉันเข้าไปมีส่วนร่วม	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์						
(Commitment to the public interest)						
4. ท่านเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
5. ท่านตั้งใจที่จะช่วยเหลือชุมชนที่หน่วยงานของฉันรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. ท่านมีความคิดว่าหน้าที่การให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของฉัน	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
7. ท่านให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. ท่านอยากให้หน่วยงานทำประโยชน์ให้กับชุมชน แม้ว่าฉันจะต้องเหนื่อยมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9. ท่านคิดว่านโยบายสาธารณะของหน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ความเห็นใจผู้อื่น (Compassion)						
10. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความช่วยเหลือในการมารับบริการในหน่วยงานของฉัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11. ท่านมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมในหน่วยงานจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
12. ท่านมีความคิดว่างานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวมคะแนน	ค่า IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
11. ท่านมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมในหน่วยงานจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
12. ท่านมีความคิดว่างานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
13. ท่านมีความคิดว่าการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
14. ท่านยกย่อง นับถือ คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
15. ท่านมีความคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice)						
16. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าเพื่อตนเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17. การให้บริการผู้อื่นทำให้ท่านรู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทนก็ตาม	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
18. การสร้างความพอใจให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อท่านมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
19. ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
20. ท่านยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
21. ท่านเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวเสมอ	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวมคะแนน	ค่า IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน						
(Task Performance)						
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จและเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านมีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ท่านสามารถบำรุง รักษา เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรในหน่วยงานด้วยตนเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. ท่านปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล						
(Interpersonal Facilitation)						
6. ท่านยกย่อง ชมเชยเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาประสบความสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. ท่านจะปรึกษาหรือแจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน หากการปฏิบัติงานของฉันทกระทบกับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9. ท่านจะพูดให้กำลังใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10. ท่านส่งเสริมให้การช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้งานสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11. ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยที่เขาไม่ได้ร้องขอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวมคะแนน	ค่า IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
12. ท่านจะปรึกษาหรือแจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน หากการปฏิบัติงานของฉันทกระทบกับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication)						
13. ท่านปฏิบัติงานนอกเวลาเพื่อทำให้งานเสร็จทันเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14. ท่านคำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15. ท่านซักถามเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อต้องปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16. ท่านมีวินัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17. ท่านเป็นผู้นำหรือผู้ริเริ่มแก้ปัญหาดังกล่าวของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่น

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา โดยทำการทดสอบก่อนปฏิบัติจริง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ชุด นำข้อมูลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha) หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าเชื่อถือได้ ซึ่งได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละฉบับ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ที่ .894 อธิบายได้ ดังนี้

ตาราง 14 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion)	
1. ท่านเป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม	.650
2. ท่านเป็นคนที่มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว	.581
3. ท่านเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น และตั้งใจทำงาน	.626
4. ท่านเป็นคนที่กำลังคิด กล้าพูด กล้าทำ และกล้าแสดงออก	.644
5. ท่านสามารถให้คำปรึกษาเรื่องการทำงานแก่ผู้ร่วมงานได้	.560
ค่าความเชื่อมั่น	.666
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)	
6. ท่านมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	.582
7. ท่านยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำต่าหนิของผู้อื่น	.644
8. ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	.631
9. ท่านปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	.535
10. ท่านมีความอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน	.574
ค่าความเชื่อมั่น	.648
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)	
11. ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	.524
12. ท่านยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ	.587
13. ท่านมีความสุขุมรอบคอบ	.522
14. ท่านเป็นคนเตรียมความพร้อมในการทำงาน	.482
15. ท่านมีความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย	.558
ค่าความเชื่อมั่น	.591

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)	
16. ท่านเป็นคนขี้หงุดหงิด	.804
17. ท่านมักจะวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ	.823
18. ท่านจะอารมณ์เสียกับเรื่องเพียงเล็กน้อย	.795
19. เมื่อท่านโกรธ ท่านจะแสดงอารมณ์โกรธออกมาทันที	.834
20. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอารมณ์แปรปรวนง่าย	.835
ค่าความเชื่อมั่น	.850
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience)	
21. ท่านเป็นคนที่เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา	.322
22. ท่านเป็นคนที่มีความอยากรู้อยากเห็น	.266
23. ท่านชอบแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง	.265
24. เมื่อพบเจอสิ่งแปลกใหม่ทำให้ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีสีสัน	.284
ค่าความเชื่อมั่น	.348

ตาราง 15 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy making)	
1. ท่านมีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน	.518
2. ท่านให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน	.288
3. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ชุมชน ได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ฉันเข้าไปมีส่วนร่วม	.246
ค่าความเชื่อมั่น	.477
ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the public interest)	
4. ท่านเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน	.276
5. ท่านตั้งใจที่จะช่วยเหลือชุมชนที่หน่วยงานของฉันรับผิดชอบ	.220

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
6. ท่านมีความคิดว่าหน้าที่การให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของฉัน	.407
7. ท่านให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะของหน่วยงาน	.557
8. ท่านอยากให้หน่วยงานทำประโยชน์ให้กับชุมชน แม้ว่าฉันจะต้องเหนื่อยมากขึ้น	.482
9. ท่านคิดว่านโยบายสาธารณะของหน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะสมชุมชน	.497
ค่าความเชื่อมั่น	.474
ความเห็นใจผู้อื่น (Compassion)	
10. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในหน่วยงานของฉัน	.723
11. ท่านมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมในหน่วยงานจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง	.711
12. ท่านมีความคิดว่างานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น	.740
13. ท่านมีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ	.726
14. ท่านยกย่อง นับถือ คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น	.759
15. ท่านมีความคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม	.732
ค่าความเชื่อมั่น	.767
การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice)	
16. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าเพื่อตนเอง	.673
17. การให้บริการผู้อื่นทำให้ท่านรู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทนก็ตาม	.641
18. การสร้างความพอใจให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อท่านมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว	.637
19. ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม	.587
20. ท่านยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น	.559
21. ท่านเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวเสมอ	.574
ค่าความเชื่อมั่น	.657

ตาราง 16 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (task performance)	
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้	.354
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จและเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน	.158
3. ท่านมีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานได้ดี	.200
4. ท่านสามารถบำรุง รักษา เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรในหน่วยงานด้วยตนเอง	.319
5. ท่านปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน	.254
ค่าความเชื่อมั่น	.310
การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation)	
6. ท่านยกย่อง ชมเชยเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาประสบความสำเร็จ	.329
7. ท่านให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาและร่วมมือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา	.321
8. ท่านจะปรึกษาหรือแจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน หากการปฏิบัติงานของฉันทกระแทกกับเพื่อนร่วมงาน	.418
9. ท่านจะพูดให้กำลังใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี	.451
10. ท่านส่งเสริมให้การช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้งานสำเร็จ	.298
11. ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยที่เขาไม่ได้ร้องขอ	.436
ค่าความเชื่อมั่น	.423
การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication)	
12. ท่านปฏิบัติงานนอกเวลาเพื่อทำให้งานเสร็จทันเวลา	.417
13. ท่านคำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ	.550
14. ท่านซักถามเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อต้องปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม	.624
15. ท่านมีวินัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน	.596
16. ท่านเป็นผู้นำหรือผู้ริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน	.531
17. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ	.501
18. ท่านจัดการกับงานที่ยุ่งยากตามที่ได้รับมอบหมาย	.509
ค่าความเชื่อมั่น	.578

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

ชุดที่.....



แบบสอบถาม

เรื่อง บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะ
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี” คำตอบของทุก ๆ ท่านไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่าง ๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถามจากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

นางสาวชุตินา ทองไกรแก้ว

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะ
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและ ✓ หรือกรอกข้อความ
ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างดังต่อไปนี้

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20 - 30 ปี
 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี
 4) 51 - 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด
 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
 3) หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อัตราเงินเดือน

- 1) น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท
 2) 15,001 - 20,000 บาท
 3) 20,001 - 30,000 บาท
 4) 30,001 - 40,000 บาท
 5) 40,001 บาทขึ้นไป

6. อายุการทำงาน

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
 2) 6 - 10 ปี
 3) 11 - 15 ปี
 4) 16 - 20 ปี
 5) 21 ปีขึ้นไป

7. ศาสนา

- 1) พุทธ 2) อิสลาม
 3) คริสต์ 4) อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion)					
1. ท่านเป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม					
2. ท่านเป็นคนที่มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว					
3. ท่านเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น และตั้งใจทำงาน					
4. ท่านเป็นคนที่กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ และกล้าแสดงออก					
5. ท่านสามารถให้คำปรึกษา เรื่องการทำงานแก่ผู้ร่วมงานได้					
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)					
6. ท่านมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน					
7. ท่านยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็น คำตำหนิของผู้อื่น					
8. ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ความเต็มใจ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. ท่านปรับปรุงตนเองให้เข้ากับ ผู้อื่นได้ง่าย					
10. ท่านมีความอดทน และยืดหยุ่นใน การทำงาน					
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)					
11. ท่านมีความรับผิดชอบ ในงานที่ได้รับมอบหมาย					
12. ท่านยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ					
13. ท่านมีความสุขรอบคอบ					
14. ท่านเป็นคนเตรียมความพร้อม ในการทำงาน					
15. ท่านมีความพยายามเพื่อให้สำเร็จ ตามเป้าหมาย					
บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว (Neuroticism)					
16. ท่านเป็นคนขี้หงุดหงิด					
17. ท่านมักจะวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ					
18. ท่านจะอารมณ์เสียกับเรื่องเพียง เล็กน้อย					
19. เมื่อท่านโกรธ ท่านจะแสดง อารมณ์โกรธออกมาทันที					
20. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอารมณ์ แปรปรวนง่าย					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience)					
21. ท่านเป็นคนที่เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา					
22. ท่านเป็นคนที่มีความอยากรู้อยากเห็น					
23. ท่านชอบแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง					
24. เมื่อพบเจอสิ่งแปลกใหม่ทำให้ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีสีสัน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความสนใจต่อการกำหนดนโยบาย สาธารณะ(Attraction to public policy making)					
1. ท่านมีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน					
2. ท่านให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้รับบริการ/ ชุมชน ได้รับประโยชน์จากนโยบาย สาธารณะที่ท่านเข้าไปมีส่วนร่วม					
ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์ (Commitment to the public interest)					
4. ท่านเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรม สาธารณะของหน่วยงาน					
5. ท่านตั้งใจที่จะช่วยเหลือชุมชนที่ หน่วยงานของท่านรับผิดชอบ					
6. ท่านมีความคิดว่าหน้าที่การ ให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของท่าน					
7. ท่านให้ความสำคัญกับกิจกรรมการ บริการสาธารณะของหน่วยงาน					
8. ท่านอยากให้หน่วยงานทำประโยชน์ ให้กับชุมชน แม้ว่าท่านจะต้องเหนื่อย มากขึ้น					
9. ท่านคิดว่านโยบายสาธารณะของ หน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติ ให้เหมาะสมชุมชน					
ความเห็นใจผู้อื่น (Compassion)					
10. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็น ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการ มารับบริการในหน่วยงานของท่าน					
11. ท่านมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อ สังคมในหน่วยงานต้องปฏิบัติจริงจัง					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ท่านมีความคิดว่างานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น					
13. ท่านมีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ					
14. ท่านยกย่อง นับถือ คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น					
15. ท่านมีความคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
การเสียสละตนเอง (Self-Sacrifice)					
16. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท่านทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าเพื่อตนเอง					
17. การให้บริการผู้อื่นทำให้ท่านรู้สึกดี แม้ไม่มีผลตอบแทนก็ตาม					
18. การสร้างความพอใจให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อท่านมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว					
19. ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม					
20. ท่านยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น					
21. ท่านเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวเสมอ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน (task performance)					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้					
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จและเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน					
3. ท่านมีทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
4. ท่านสามารถบำรุง รักษา เครื่องมือ อุปกรณ์และทรัพยากรในหน่วยงานด้วยตนเอง					
5. ท่านปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน					
การส่งเสริมสนับสนุนการทำงาน ระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation)					
6. ท่านยกย่อง ชมเชยเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาประสบความสำเร็จ					
7. ท่านให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาและร่วมมือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา					
8. ท่านจะปรึกษาหรือแจ้งเพื่อนร่วมงานก่อน หากการปฏิบัติงานของท่านกระทบกับเพื่อนร่วมงาน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. ท่านจะพูดให้กำลังใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี					
10. ท่านส่งเสริมให้การช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้งานสำเร็จ					
11. ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยที่เขาไม่ได้ร้องขอ					
การอุทิศตนให้กับงาน (Job Dedication)					
12. ท่านปฏิบัติงานนอกเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา					
13. ท่านคำนึงถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ					
14. ท่านซักถามเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อต้องปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม					
15. ท่านมีวินัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน					
16. ท่านเป็นผู้นำหรือผู้ริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
17. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จ					

ภาคผนวก ง
แบบสัมภาษณ์

ชุดที่.....



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะ
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี” คำตอบของทุก ๆ ท่านไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่าง ๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

นางสาวชุติมา ทองไกรแก้ว

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะ
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและ ✓ หรือกรอกข้อความ
ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างดังต่อไปนี้

ชื่อ.....นามสกุล.....

วัน เดือน ปีที่สัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20 - 30 ปี
 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี
 4) 51 - 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด
 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
 3) หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อัตราเงินเดือน

- 1) น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท
 2) 15,001 - 20,000 บาท
 3) 20,001 - 30,000 บาท
 4) 30,001 - 40,000 บาท
 5) 40,001 บาทขึ้นไป

6. อายุการทำงาน

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
 2) 6 - 10 ปี
 3) 11 - 15 ปี
 4) 16 - 20 ปี
 5) 21 ปีขึ้นไป

7. ศาสนา

- 1) พุทธ
 2) อิสลาม
 3) คริสต์
 4) อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

ข้อคำถาม

1. ท่านเป็นคนที่มีความบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบใด พร้อมอธิบายบุคลิกภาพเบื้องต้นของท่าน

2. ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบส่งผลต่องานของท่านหรือไม่

3. ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในข้อใดสำคัญต่องานของท่านที่สุด

4. ท่านคิดว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันระหว่างเพื่อน ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจการบริการสาธารณะ

ข้อคำถาม

1. ท่านมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะข้อใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ในความคิดของท่าน คนที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือคนที่มีลักษณะ หรือการกระทำอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะมากน้อยเพียงไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อคำถาม

1. ในความคิดของท่านคิดว่าคนที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าอะไรเป็นตัวชี้วัดผลการทำงานของท่านว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. โดยภาพรวมท่านพอใจกับผลกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ
ภาพล้มภาษาณ





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวชุตีมา ทองไกรแก้ว
 รหัสประจำตัวนักศึกษา 5710520502

วุฒิการศึกษา

วุฒิ

ชื่อสถาบัน

ปีที่สำเร็จ

นิติศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2556

ประวัติการทำงาน

2558-2559 ผู้ช่วยวิจัย โครงการ “ศึกษารูปแบบโครงสร้างการบริหารจัดการ
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาที่เหมาะสม
 ภายใต้หลักธรรมาภิบาล”
 2559-2560 Admin Page บริษัท วาโย เมดิคอล