

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น

The Public Service Motivation Level of Local Administrative Organization Officials in Khon Kaen Province

นันทิยา ศรีมามาศ¹ กฤษวรรธน์ โล้วชรินทร์²
Nantiya Srimamas, Grichawat Lowatcharin

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยคัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่าง 310 คน ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในภาพรวมในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 5.28$) นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะของบุคลากรพบว่าบุคลากรที่สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่างกัันมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ฉะนั้น การส่งเสริมให้บุคลากรใน อปท. ต่าง ๆ มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น อปท. ต้องบูรณาการแนวคิดเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเข้าไปในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำสำคัญ (Keywords): แรงจูงใจ; การบริการสาธารณะ; การปกครองท้องถิ่น

Received: 2021-04-30 Revised: 2021-06-14 Accepted: 2021-06-15

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น Master of Public Administration Student College of Local Administration, Khon Kaen University. Corresponding Author e-mail: Nantiya.s@kkumail.com

² วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น College of Local Administration, Khon Kaen University. E-mail: Grichawat@kku.ac.th

Abstract

The objective of this research was to study the public service motivation level of Local Administrative Organization officials. The quantitative survey research method was used with questionnaires as the tools of data collecting from a sample group of 310 officials of Local Administrative Organizations in Khon Kaen Province including the City Municipalities, Town Municipalities, Sub-district Municipalities and Sub-district Administrative Organizations. The statistics used were percentage, mean and standard deviation analysis. The findings showed that the local officials in Khon Kaen Province possess the highest public service motivation level ($\bar{x} = 5.28$). The results of comparing the level of public service motivation showed that local officials affiliated with different types of local administrative organizations have different levels of public service motivation at the significant level of 0.01. Therefore, to promote public service motivation level among officials in various types of administrative organizations, the local authorities must integrate the concept of public service motivation into the human resource management and the local strategic plan.

Keywords: Motivation; Public Service; Local Administrative Organization

บทนำ (Introduction)

อาชีพข้าราชการกล่าวได้ว่าเป็นที่นิยมของผู้คนในสังคมไทย โดยจะเห็นได้จากการสมัครสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุเข้ารับราชการในแต่ละปี ซึ่งแรงจูงใจส่วนหนึ่งมาจากการได้รับผลจากบุคคลในครอบครัวที่เชื่อว่าเป็นอาชีพที่มีความแน่นอนและมีสวัสดิการรองรับ ไม่ว่าจะเป็นการครอบคลุมตั้งแต่การบรรจุเป็นข้าราชการจนถึงเกษียณอายุราชการ จนถึงเรื่องของการปรับเงินเดือนข้าราชการเพิ่มขึ้นจึงทำให้ในปัจจุบันเงินเดือนของข้าราชการไม่ได้ต่ำอีกต่อไป โดยข้าราชการ คือ บุคคลที่นำนโยบายจากรัฐบาลมาดำเนินการให้สัมพันธ์กับงานของรัฐในการบริหารงานเพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในประเทศ ในอดีตลักษณะการทำงานของข้าราชการจะเป็นการปฏิบัติภารกิจสำหรับการรับใช้พระมหากษัตริย์ ดังนั้นอาชีพข้าราชการจึงเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับยกย่องนับถือ และค่านิยมการรับราชการจึงได้รับถ่ายทอดจากรุ่นพ่อแม่สู่รุ่นลูก (เบญจธรรม ดิสกุล และมณฑล สรไกร กิติกุล, 2561)

ส่วนบทบาทของหน่วยงานภาครัฐนั้นมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการความเป็นอยู่ของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นในด้านสาธารณสุข ภูมิภาค สาธารณูปการ และด้านเศรษฐกิจ ดังนั้นภาครัฐจึงต้อง

มีการเตรียมความพร้อมในส่วนของวิสัยทัศน์ของผู้นำ การวางนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นจะต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐ โดยความสามารถของบุคลากรที่จะนำองค์กรประสบความสำเร็จและพิจารณาว่าประชาชนหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่ นั้นมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเพียงใด ซึ่งจากความคิดเห็นเหล่านี้ จะสามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จได้ว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของผู้นำหรือข้าราชการและพนักงานของรัฐว่าสามารถปฏิบัติการและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพได้หรือไม่ และทำให้เกิดประสิทธิผลเพียงใด รวมทั้งมีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างไร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ที่หน่วยงานรัฐพึงตระหนักและดำเนินงานโดยเฉพาะในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี การให้บริการที่ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่ความสะดวกในการให้บริการและการช่วยเหลือประชาชนได้ทันที รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน (เบญจวรรณ วรรณทวีสุข, 2556)

ทั้งนี้ การปกครองในประเทศไทยเป็นแบบระบอบประชาธิปไตย มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน มีการแบ่งเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนท้องถิ่น โดยการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการบัญญัติรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ที่มีการบัญญัติไว้เป็นหมวดการปกครองท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยวางหลักการว่า ท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระและสามารถปกครองตนเองได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกจัดตั้งขึ้นทั่วประเทศทั้งในรูปแบบทั่วไปและรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่และภารกิจมากมายตามที่กฎหมายกำหนด กระทั่งปัจจุบันการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินมานานหลายสิบปี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนเรื่อยมา (ภิรมย์พร ไชยยนต์, 2557) ซึ่งการที่ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขอบเขตกว้างขวางมากจะเป็นการผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดทำและให้บริการสาธารณะมากขึ้นในการจัดสรรผลประโยชน์และการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชน ซึ่งเป็นกลไกของภาครัฐที่ประชาชนมีความคาดหวังว่าจะสามารถดำเนินภารกิจหน้าที่ตามที่มีการกำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาคและมีประสิทธิภาพตามสมรรถนะของท้องถิ่นที่พึงมี (สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์, 2559)

ดังนั้น การบริการสาธารณะแก่ประชาชน จึงเป็นภารกิจที่รัฐดำเนินการเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคง

และความปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน ซึ่งแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นการกระทำระดับบุคคล โดยเป็นแนวคิดส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ และการที่บุคลากรมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่มีความผูกพันกันในองค์กร และส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่ทุ่มเทและจริงจังในการบริการสาธารณะ ซึ่งการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ และสิ่งที่เจ้านายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุดมุ่งหมายได้ โดยประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพที่ดีขึ้น (นัทที ขจรกิตติยา, 2555)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นภารกิจหน้าที่หลักตามอำนาจหน้าที่ที่บุคลากรพึงกระทำ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะของบุคลากรที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานบริการสาธารณะต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (sample survey) โดยกำหนดพื้นที่การวิจัย คือ จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งทำให้สามารถศึกษาคุณลักษณะและความคิดเห็นของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ครบถ้วน

ผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย โดยการจับสลากเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการศึกษาแล้วไม่วางคืน ทั้งนี้ การสุ่มแต่ละประเภทออกมา คือ เทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลเมืองศิลา เทศบาลตำบลภูคน้ำใส และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 4 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,382 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด เรื่องแรงจูงใจ บริการสาธารณะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่นที่มีขนาดแตกต่างกัน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่พัฒนาตามแนวคิดของ Kin et al. (2013) ส่วนที่ 3 ประเมินตนเอง และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปยังกลุ่มตัวอย่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น เนื้อหาในหนังสือขอความอนุเคราะห์ ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย และคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามการวิจัย

4.2 นำคะแนนที่ได้จากการสำรวจมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายให้เห็นคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

5.2 การทดสอบความแตกต่างของค่ากลาง (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของกลุ่มต่าง ๆ

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 310 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 282 คน คิดเป็นอัตราตอบกลับ (Response Rate) เท่ากับร้อยละ 90.1 จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

การวิเคราะห์ในประเด็นปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่น

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร		จำนวน(282)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	103	36.5
	หญิง	179	63.5
2. อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	66	23.4

คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร	จำนวน(282)	ร้อยละ	
	31-40 ปี	96	34.0
	41-50 ปี	87	30.9
	51 ปีขึ้นไป	33	11.7
3. สถานภาพ	โสด	117	41.8
	สมรส	156	55.7
	หย่าร้าง	7	2.5
4. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	18.4
	ปริญญาตรี	179	63.5
	ปริญญาโท	50	17.7
	ปริญญาเอก	1	0.4
5. ตำแหน่งงาน	ระดับบริหาร	11	3.9
	ระดับวิชาการ	92	32.6
	ระดับทั่วไป	52	18.4
	ลูกจ้างประจำ	20	7.1
	พนักงานจ้าง	106	37.9
6. อายุงานในระบบราชการ	0-5 ปี	79	32.0
	6-10 ปี	76	30.8
	11-15 ปี	43	17.4
	16-20 ปี	26	10.5
	20 ปีขึ้นไป	23	9.3
7. อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน	0-5 ปี	93	38.9
	6-10 ปี	92	38.5
	11-15 ปี	38	15.9
	16-20 ปี	13	5.4
	20 ปีขึ้นไป	3	1.3
8. ภูมิลำเนาเดิม	ในเขตอปท.ที่สังกัด	139	49.5
	นอกเขตอปท.ที่สังกัด	91	32.4
	ต่างจังหวัด	51	18.1
9. ภูมิลำเนาปัจจุบัน	ในเขตอปท.ที่สังกัด	249	88.3
	นอกเขตอปท.ที่สังกัด	31	11.0

คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร	จำนวน(282)	ร้อยละ
ต่างจังหวัด	2	0.7

จากตารางที่ 2 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.5 โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกันในช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ 30.9 ตามลำดับ ซึ่งมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.7 ทั้งนี้ บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.5 ในส่วนของตำแหน่งงานนั้น เป็นบุคลากรในระดับพนักงานจ้าง ร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ ระดับวิชาการร้อยละ 32.7 ตามลำดับ โดยมีอายุงานในช่วงอายุ 0-5 ปี และ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.9 และ 38.5 ตามลำดับ และบุคลากรมีภูมิลำเนาในเขต อปท.ที่สังกัด คิดเป็นร้อยละ 88.3

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่น

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในภาพรวม

มิติแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ	5.16	0.600	สูง
2. ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม	5.50	0.454	สูงที่สุด
3. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	5.36	0.586	สูงที่สุด
4. ความเสียสละ	5.08	0.612	สูง
รวม	5.28	0.443	สูงที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูงที่สุด (\bar{X} = 5.28, S.D. = 0.443) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรที่มีระดับสูงที่สุด คือ ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (\bar{X} = 5.50, S.D. = 0.454) รองลงมา คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (\bar{X} = 5.36, S.D. = 0.586) ด้านการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (\bar{X} = 5.16, S.D. = 0.600) และด้านความเสียสละ (\bar{X} = 5.08, S.D. = 0.612) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากร ด้านการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในด้านการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ

การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
--	-----------	------	---------

1. ท่านรู้สึกชื่นชมคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรม ช่วยเหลือสังคมมากน้อยเพียงใด	5.11	0.663	สูง
2. ท่านคิดว่ากาการอุทิศตนให้กิจกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาสังคมเป็นสิ่งสำคัญมากน้อยเพียงใด	5.12	0.724	สูง
3. ท่านถือว่าการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนเป็นสิ่งสำคัญมากน้อยเพียงใด	5.25	0.627	สูงที่สุด
4. ท่านให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการอุทิศตนเพื่อประโยชน์สาธารณะมากน้อยเพียงใด	5.16	0.705	สูง
รวม	5.16	0.600	สูง

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรมีระดับแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 5.16, S.D. = 0.600) โดยบุคลากรถือว่าการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนเป็นสิ่งสำคัญในระดับสูงที่สุด (\bar{x} = 5.25, S.D. = 0.627) รองลงมา คือ บุคลากรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการอุทิศตนเพื่อประโยชน์สาธารณะ อยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 5.16, S.D. = 0.705) ในขณะที่ บุคลากรคิดว่าการอุทิศตนให้กิจกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาสังคมเป็นสิ่งสำคัญและรู้สึกชื่นชมคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมช่วยเหลือสังคม อยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 5.12, S.D. = 0.724 และ \bar{x} = 5.11, S.D. = 0.663) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่น ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม

ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม	\bar{x}	S.D.	แปลความ
5. ท่านคิดว่าควรให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	5.46	0.591	สูงที่สุด
6. ท่านคิดว่าประชาชนควรได้รับการบริการสาธารณะที่สามารถพึ่งพาได้อย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด	5.46	0.614	สูงที่สุด
7. ท่านคิดว่ากาการกำหนดนโยบายสาธารณะควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของคนรุ่นหลังมากน้อยเพียงใด	5.46	0.597	สูงที่สุด
8. ท่านคิดว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องประพฤติตนอย่างมีจริยธรรมมากน้อยเพียงใด	5.64	0.543	สูงที่สุด
รวม	5.50	0.454	สูงที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 5.50$, S.D. = 0.454) โดยบุคลากรคิดว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องประพฤติตนอย่างมีจริยธรรมในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 5.64$, S.D. = 0.543) ในขณะที่มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงที่สุดเท่ากัน คือ บุคลากรคิดว่าควรให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 5.46$, S.D. = 0.591) บุคลากรคิดว่าประชาชนควรได้รับการสาธารณสุขที่สามารถพึ่งพาได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 5.46$, S.D. = 0.614) และบุคลากรคิดว่ากาหนดนโยบายสาธารณสุขควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของคนรุ่นหลัง ($\bar{x} = 5.46$, S.D. = 0.597) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่น ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของบุคลากรในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
9. ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้ด้อยโอกาสที่กำลังตกทุกข์ได้ยากมากน้อยเพียงใด	5.37	0.658	สูงที่สุด
10. ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้ที่กำลังเผชิญความยากลำบากในชีวิตมากน้อยเพียงใด	5.38	0.639	สูงที่สุด
11. ท่านไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในองค์กรของท่านมากน้อยเพียงใด	5.34	0.710	สูงที่สุด
12. ท่านคิดว่าการคำนึงถึงความผาสุกของผู้อื่นมากน้อยเพียงใด	5.34	0.689	สูงที่สุด
รวม	5.36	0.586	สูงที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 5.36$, S.D. = 0.586) โดยบุคลากรรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้ที่กำลังเผชิญความยากลำบากในชีวิตอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 5.38$, S.D. = 0.639) รองลงมา คือ บุคลากรรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้ด้อยโอกาสที่กำลังตกทุกข์ได้ยากอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 5.37$, S.D. = 0.658) ในขณะที่มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงที่สุดเท่ากัน คือ บุคลากรคิดว่ากาหนดนโยบายสาธารณสุขควรคำนึงถึงความผาสุกของผู้อื่น ($\bar{x} = 5.34$, S.D. = 0.689) และบุคลากรไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในองค์กร ($\bar{x} = 5.34$, S.D. = 0.710) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่น ด้านความเสียสละ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในด้านความเสียสละ

ความเสียสละ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
13. ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ของสังคมมากน้อยเพียงใด	5.17	0.616	สูง
14. ท่านเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวมากน้อยเพียงใด	5.17	0.642	สูง
15. ท่านยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นมากน้อยเพียงใด	5.11	0.752	สูง
16. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายยกระดับคุณภาพชีวิตคนจน แม้ว่าท่านต้องแบกรับภาษีสูงขึ้นมากน้อยเพียงใด	4.86	0.884	สูง
รวม	5.08	0.612	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.08$, S.D. = 0.612) โดยบุคลากรพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ของสังคม และบุคลากรเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัว อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.17$, S.D. = 0.616 และ $\bar{x} = 5.17$, S.D. = 0.642) ตามลำดับ รองลงมา คือ บุคลากรยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.11$, S.D. = 0.752) และบุคลากรเห็นด้วยกับนโยบายยกระดับคุณภาพชีวิตคนจน แม้ว่าต้องแบกรับภาษีสูงขึ้น อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.884)

การเปรียบเทียบของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามคุณสมบัติส่วนบุคคล โดยกำหนดตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อายุนาน สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ภูมิสำเนา และประเภทของ อปท. ที่สังกัด ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะของบุคลากร

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สังกัด

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.419	3	0.806	4.249	0.006*
ภายในกลุ่ม	52.760	278	0.190		
รวม	55.179	281			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะของบุคลากรที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และภูมิลำเนา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์ความแปรปรวนของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรกับประเภท อปท. ที่สังกัด พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ($F = 4.249$)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยบุคลากรอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี บุคลากรอยู่ในระดับตำแหน่งงานพนักงานจ้าง ซึ่งบุคลากรมีอายุงานราชการ 0-5 ปี และมีภูมิลำเนาในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สังกัด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากร พบว่า บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในแต่ละด้านพบว่า แรงจูงใจด้านการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะอยู่ในระดับสูงที่สุด แรงจูงใจด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด แรงจูงใจด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นอยู่ในระดับสูงที่สุด และแรงจูงใจด้านความเสียสละอยู่ในระดับสูง โดยแรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นภายในตัวบุคคลที่เป็นเหตุให้บุคลากรในองค์กรสาธารณะมีความมุ่งมั่นการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการสาธารณะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงความต้องการของบุคคลที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อต้องการปกป้อง สนับสนุน และทำในสิ่งที่เป็นผลดีต่อส่วนรวมโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับภินันท์ รัชตาจ้าย (2555) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งบุคลากรจะมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งยังมีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงผู้บริหารให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น สนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงาน เพิ่มพูนความรู้ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจบริการสาธารณะของบุคลากรที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และภูมิลำเนา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการ

วิจัยที่ตั้งไว้ แม้ว่าผลการศึกษจะไม่พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากร แต่องค์กรก็ควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับชวณพิศ เงินฉลาด (2562) ที่พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่างกัน อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์ความแปรปรวนของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรกับประเภท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สังกัด พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อค้นพบนี้เป็นข้อค้นพบใหม่ที่เกิดจากงานวิจัยนี้ การที่บุคลากรในสังกัดประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะแตกต่างกัน ย่อมตีความได้ว่าบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางประเภทให้มีแรงผลักดันในการบริการประชาชนน้อยกว่าบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ซึ่งย่อมไม่เป็นผลดีต่อประชาชนและสังคมโดยรวม ทั้งนี้ บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร ฉะนั้น การที่บุคลากรมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูงทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ยังไม่ส่งผลถึงความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของบุคลากรด้วย ทั้งนี้ เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจเพิ่มขึ้น บุคลากรก็จะมีความรู้สึกว่าองค์กรแห่งนี้คือพื้นที่ของตนเอง ทำให้สามารถแสดงความสามารถออกมาได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีด้านความเสียสละอยู่ในระดับสูง ดังนั้น องค์กรควรสร้างค่านิยมให้บุคลากรมีการให้ความสำคัญกับความเสียสละ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของทั้งองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจบริการสาธารณะให้บุคลากรด้านทัศนคติและความเสียสละ โดยบุคลากรจะมีความรู้สึกเต็มใจและมีแรงจูงใจที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ยังไม่ส่งผลถึงความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของบุคลากรด้วย โดยผนวกไว้เป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการและกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในระดับภูมิภาคหรือประเทศ และควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อตอบคำถามวิจัยได้สมบูรณ์ขึ้นและให้ทราบถึงมิติแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทขององค์กร และเป็นแนวทางให้องค์กรนำไปใช้ในการพัฒนา

บุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและสร้างแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเต็มที่

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- เฉลิมวุฒิ เงินทอง และชนัต ลิมป์พาณิชย์กุล. (2562). อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการ
สาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและพฤติกรรม
ต่อต้านการปฏิบัติงาน. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*. 12(17), 55-72.
- ชวนพิศ เงินฉลาด. (2562). แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาคุณย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้.
สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชนวัฒน์ พุทธาโร (ม.ป.ป.). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของ
ภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรศานต์ สิกะโต และคณน ไตรจันทร์. (2560). *ปัจจัยทำนายผลการปฏิบัติงานองค์กรภาครัฐของ
องค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่าย
บัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ.
- นัทธี ขจรกิตติยา และคณะ. (2555). ตัวแปรเชิงสาเหตุและเชิงผลของแรงจูงใจในการบริการ
สาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย. *วารสารวิทยาการ
จัดการ*. 29(2), 95-109.
- บุษบา เชิดชู. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- เบญจธรรม ดิสกุล และมณฑล สรไกรกิติกุล. (2561). เบื้องลึกของการเป็นข้าราชการ: แรงจูงใจใน
การบริการสาธารณะและสวัสดิการ. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*. 10(1), 55-71.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ภินันท์ รัชตาจ้าย. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภิรมย์พร ไชยยนต์. (2557). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น: ศึกษากรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. คณะนิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. 2(1), 68-79.
- สุภาพ กันธิมา (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., Andersen, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., De Vivo, P. (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.
- 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.