

## การศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์

Relationship between Public Service Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Public Service-Oriented Behavior : The Cases of Local Administrative Organization Executives in Maha Sarakham, Roi Et, and Kalasin Provinces

ปรียานุช วัฒนกุล<sup>1</sup>  
Preeyanuch Watthanakul

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับการสนใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ และศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่ออิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จำนวน 201 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น และกลุ่มแบบง่าย

ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในเกณฑ์มาก หากพิจารณาเป็นรายจังหวัดจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด (ค่าเฉลี่ย = 4.47) จะมีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม (ค่าเฉลี่ย = 4.38) และกาฬสินธุ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ตามลำดับ

ด้านการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาชี้ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั้งสามจังหวัดอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อเปรียบเทียบแล้ว ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดร้อยเอ็ด (ค่าเฉลี่ย = 4.10) จะสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดมหาสารคาม (ค่าเฉลี่ย = 4.03) และ กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดกาฬสินธุ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.03)

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Email : preeyanuch.w@gmail.com

Lecturer of Political Science Program, Faculty of Political Science and Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University

ด้านความใส่ใจในการให้บริการสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั้งสามจังหวัดมีระดับความใส่ใจในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อศึกษาในแต่ละจังหวัดจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดกาฬสินธุ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) มีระดับความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดร้อยเอ็ด (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดมหาสารคาม (ค่าเฉลี่ย = 4.26) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (One-Way ANOVA) พบว่า ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับการสนใจในการส่งมอบบริการสาธารณะในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั้งสามจังหวัด ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะสามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะได้

ในตอนท้าย ผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะอันประกอบไปด้วยการส่งเสริมระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยประยุกต์ใช้ social construct theory หรือทฤษฎีที่ว่า ด้วยการอาศัยบทบาทของภาคสังคม เช่น ภาคประชาชน สื่อมวลชน หรือกลุ่มข้าราชการในท้องถิ่นที่ให้เข้ามามีอิทธิพลชี้แนะบทบาทที่คาดหวังโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งพฤติกรรมนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อีกทั้ง การส่งเสริมให้มีการพัฒนาตัวแบบการวัดระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับกลุ่มผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพวกเขาเหล่านั้น เพื่อจะเป็นแนวทางในการวางแผนการส่งเสริมระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้อย่างถูกต้อง

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, พฤติกรรมความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ

## Abstract

This study aims to determine the level of motivation in public service, satisfaction level of performance, the organizational commitment and the level of interest in the delivery of public services. Also, study the influence of motivation in public services on the influence of motivation in public services to the satisfaction of the operation, organizational commitment and attention to the delivery of public services. The sample in this study, including 201 sample executives from local governments in Maha Sarakham, Roi Et, and Kalasin were selected by stratified random sampling method and Sampling Simple.

The results from the level of motivation in public service found that for executives from local governments from Maha Sarakham, Roi Et, and Kalasin are high. If considered as a province, executives from Roi Et local governments (mean = 4.47) has

a higher average in the level of motivation in public service than executives from Maha Sarakham local governments (mean = 4.38) and from Kalasin (mean = 4.32), respectively.

The results from the measurement of organizational commitment indicate that the level of organizational commitment for executives from all three local governments are at high level, considered as a province, executives from Roi Et local governments (mean = 4.10) has a higher average in the organizational commitment than executives from Maha Sarakham local governments (mean = 4.03) and from Kalasin (mean = 4.03), respectively.

The results from the level of interest in the delivery of public services indicate that the level of interest in the delivery of public services for executives from all three local governments is at high level. If considered as a province, executives from Kalasin local governments (mean = 4.31) has a higher average than executives from Roi Et (mean = 4.30) and from Maha Sarakham (mean = 4.26), respectively.

The results of the analysis of variance (One-Way ANOVA) found that no significant difference in the statistical in the motivation levels in the public service, satisfaction level of performance, the organizational commitment and the level of interest in the delivery of public services in all three provinces. However, multiple regression analysis results suggest that the motivation in the public service can predict satisfaction level of performance, organizational commitment and the level of interest in the delivery of public services.

Finally, researcher have other suggestion includes suggestions to promote motivation levels in the public service among the executive of the local governments by using the social construct theory or applications of the theory that by relying on social sectors, such as the role of the public sector, mass media, or local government to join the influential leadership roles, especially the expectations of moral action of the local government. This behavior is one of the main elements of motivation in the public service, in order to know the level of motivation in their public service to guide planning, promotion, motivation levels in the public service properly.

**Keyword :** Public Service Motivation (PSM), Public Service-Oriented Behavior

## บทนำ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) หมายถึง แรงจูงใจ (motive) และการกระทำ (action) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการทำสิ่งที่ดีแก่ผู้อื่น (do good for others) ตลอดจนการเสริมสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข (shape the well-being society) (Perry & Hondeghem.

2008 : 3) เป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการในต่างประเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งหลักฐานเชิงประจักษ์สะท้อนได้จากจำนวนบทความในหัวข้อ “Public Service Motivation” ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการอย่าง Public Administration Review (PAR), International Public Management Journal (IPMJ) หรือ Journal of Public Administration Research and Theory (JPART) เป็นอาทิ

แนวคิดดังกล่าวพัฒนาโดย Professor James L. Perry แห่งมหาวิทยาลัย Indiana ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1990 เพื่อใช้วัดระดับการอุทิศตนเพื่อปฏิบัติหน้าที่และการส่งมอบผลการปฏิบัติงานของพนักงานของรัฐ และแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ยังถูกนำไปประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาระดับการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือการรับใช้สังคมในกลุ่มตัวอย่างจำนวนกว่า 52,550 คน จาก 38 ประเทศทั่วโลก (Vandenabeele & Van de Walle. 2008 : 228) นอกจากนี้ประเด็นของการศึกษาวิจัยในหัวข้อ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” ยังเกี่ยวข้องในเรื่องการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (construct validity & reliability) ของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ การศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะทั้งในกลุ่มตัวอย่างพนักงานของรัฐและพนักงานองค์กรเอกชน การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ การศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับระบบต่างๆ ขององค์กร ตลอดจน การศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อาทิ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร หรือการส่งมอบผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น (Kim & Vandenabeele. 2010 : 701; Perry, Hondeghem, & Wise. 2010)

แม้ว่าการศึกษาในหัวข้อ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” จะได้รับความสนใจจากนักวิชาการทั่วโลก ตลอดจนการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการชั้นนำจำนวนมาก แต่ผู้วิจัยกลับพบว่า การศึกษาดังกล่าวยังไม่แพร่หลายในประเทศไทย อีกทั้งผู้วิจัยยังพบช่องว่างในบางประเด็นเกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย การศึกษาดังกล่าวยังนี้จึงเกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำแบบวัด “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” มาศึกษาในประเทศไทย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ เหตุผลของการเลือกศึกษากับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เนื่องจากผู้วิจัยตระหนักว่า ในปัจจุบันบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อการดูแล บำบัดทุกข์ และบำรุงสุขประชาชนในท้องถิ่นมีมากขึ้น และปัจจัยแห่งความสำเร็จประการหนึ่งของการบริหารงานท้องถิ่น ก็คือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ในเบื้องต้นจะต้องมีแรงจูงใจที่จะรับใช้สังคม แต่คำถามที่ตามมา ก็คือ เราจะวัดแรงจูงใจที่จะรับใช้สังคมของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นได้อย่างไร? การศึกษาดังนี้จึงนำเครื่องมือ ซึ่งได้แก่ แบบวัด “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” มาใช้วัดระดับแรงจูงใจที่จะรับใช้สังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังจะศึกษาระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ และดำเนินการตรวจสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการใส่ใจในการส่งมอบ

บริการสาธารณะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะความสัมพันธ์ในประเด็นหลัง ผู้วิจัยพบว่า ยังไม่มีนักวิชาการท่านใดเคยศึกษาในประเด็นดังกล่าวมาก่อน

ผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้ นอกจากจะทราบระดับแรงจูงใจในการรับใช้สังคมของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังจะทราบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการส่งมอบบริการสาธารณะ ซึ่งจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อช่วยชี้แนะ แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เพิ่มขึ้น และจะนำไปสู่การส่งมอบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวน่าจะมีส่วนช่วยกระตุ้นความสนใจของนักวิชาการในประเทศไทย ให้นำมาสนใจศึกษาทำความเข้าใจกับหัวข้อ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” ให้มากขึ้น และสุดท้าย ผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้ จะช่วยเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการเกี่ยวกับการศึกษาในประเด็น “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” และเสริมสร้างความก้าวหน้าในการศึกษาของศาสตร์ด้านพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานภาครัฐและการบริหารงานท้องถิ่นให้เพิ่มมากขึ้น

## วิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรีเทศบาลเมือง นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จำนวน 497 คน

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เท่ากับ 222 คน

ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นจังหวัด ได้แก่ กลุ่ม 1 กาฬสินธุ์ กลุ่ม 2 มหาสารคาม และ กลุ่ม 3 ร้อยเอ็ด และเนื่องจากการคำนวณตามสูตรของ Yamane บ่งชี้ว่า ผู้วิจัยจำเป็นต้องสุ่มตัวอย่าง 45% จากนั้น จึงใช้การสุ่มตัวอย่าง 45% จากประชากรในแต่ละจังหวัด จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจังหวัดกาฬสินธุ์ เท่ากับ 65 ตัวอย่าง จังหวัดมหาสารคาม เท่ากับ 90 ตัวอย่าง และ จังหวัดร้อยเอ็ด เท่ากับ 68 ตัวอย่าง รวมสัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 222 ตัวอย่าง จากนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 201 ฉบับ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ เนื้อหาในหนังสือขอความอนุเคราะห์ ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย การปกปิดความลับของผู้ตอบแบบสอบถาม และคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยยังได้แนบซองจดหมายเปล่าพร้อมติดตลกไปรษณีย์ เพื่อความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย

ภายหลัง 1 เดือนของการส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาและมีความสมบูรณ์เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไปจำนวน 201 ฉบับ

### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 4 ฉบับ และใช้มาตรวัดแบบ Likert 5 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง; 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แบบสอบถามทั้ง 4 ฉบับนั้น ประกอบไปด้วย

(1) แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พัฒนาโดย Wright, Moynihan, and Pandey (2012) จำนวน 5 ข้อคำถาม แบบวัดนี้เป็นแบบสอบถามอย่างย่อ (shortened version) ซึ่งแต่เดิมแบบวัดที่ Perry (1996) พัฒนาขึ้นจะประกอบไปด้วย 24 ข้อคำถาม ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 มิติ คือ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ จำนวน 3 ข้อ (2) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะ/การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี จำนวน 5 ข้อ (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น จำนวน 8 ข้อ และ (4) การเสียสละตนเอง จำนวน 8 ข้อ

เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดอย่างย่อ เนื่องจากมิติทั้งสี่ของแบบสอบถามที่ Perry (1996) พัฒนาขึ้นยังเป็นที่ถกเถียงกันในวงการวิชาการ อีกทั้ง แบบสอบถามแบบย่อ อาจมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ โดยเฉพาะในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก หรือต้องการทดสอบอิทธิพลโดยรวมของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และมองข้ามการศึกษาอิทธิพลขององค์ประกอบทั้งสี่ด้านของมาตรวัด

(2) แบบวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ พัฒนาโดย Bryfield and Rothe (1951)

(3) แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ข้อ พัฒนาโดย Allen and Meyer (1990)

(4) แบบวัดความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ จำนวน 6 ข้อ พัฒนาโดย Bettencourt, Gwinner, and Meuter (2001)

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

แม้ว่าแบบวัดทั้ง 4 ฉบับ ได้รับการพัฒนาจากนักวิชาการในต่างประเทศและผ่านการตรวจสอบความตรง (validity) และความเที่ยง (reliability) มาเป็นจำนวนมาก อีกทั้งนักวิชาการทั่วโลก ยังนิยมใช้แบบวัดดังกล่าวกันอย่างแพร่หลาย แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้ง เริ่มจาก (1) การตรวจสอบความเที่ยงของแบบวัด โดยใช้การทดสอบความ Internal consistency และ Croanbach's alpha Co-efficient และ (2) การตรวจสอบปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง (Multicollinearity)

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อันได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อบรรยายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานในส่วนของการศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับการวัดการส่งมอบบริการสาธารณะ ในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of Variance : ANOVA)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่ออิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการ

สาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการส่งมอบบริการสาธารณะ

**ตารางที่ 1** สมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

| สมมติฐาน                                                                                                                                               | ความสัมพันธ์ | สถิติทดสอบ          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| H1 : กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จะมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ไม่แตกต่างกัน       | ไม่แตกต่าง   | ANOVA               |
| H2 : กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน       | ไม่แตกต่าง   | ANOVA               |
| H3 : กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ไม่แตกต่างกัน              | ไม่แตกต่าง   | ANOVA               |
| H4 : กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จะมีระดับการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ ที่ไม่แตกต่างกัน | ไม่แตกต่าง   | ANOVA               |
| H5 : ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง น่าจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่สูง                         | เชิงบวก      | Multiple Regression |
| H6 : ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง น่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง                                | เชิงบวก      | Multiple Regression |
| H7 : ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง น่าจะมีระดับการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะในระดับที่สูง              | เชิงบวก      | Multiple Regression |

## ผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประชากร

ผลการวิเคราะห์ลักษณะเชิงประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่า ร้อยละ 68.2 ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย และร้อยละ 31.8 เป็นเพศหญิง อายุโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง คือ 43.5 ปี (SD = 10.53)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานงานในองค์การบริหารส่วนตำบล (ร้อยละ 34.8) รองลงมา คือ เทศบาลตำบล (ร้อยละ 37.3) และ เทศบาลเมือง (ร้อยละ 1.0) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ร้อยละ

ละ.5) ตามลำดับ อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในจังหวัดมหาสารคาม (ร้อยละ 34.8) รองลงมา ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด (ร้อยละ 32.8) และจังหวัดกาฬสินธุ์ (ร้อยละ 32.3) ตามลำดับ

ในส่วนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้น กลุ่มตัวอย่างรายงานว่า พวกเขาปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นระยะเวลาโดยเฉลี่ย 4.41 ปี ( $SD = 3.62$ ) และโดยมากมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 79.6)

#### **ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ**

ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในเกณฑ์มาก หากพิจารณาเป็นรายจังหวัดจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด (ค่าเฉลี่ย = 4.47) จะมีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม (ค่าเฉลี่ย = 4.38) และกาฬสินธุ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ตามลำดับ

#### **ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดมหาสารคาม (ค่าเฉลี่ย = 4.12) มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดกาฬสินธุ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.10) และร้อยเอ็ด (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ตามลำดับ

#### **ระดับความผูกพันต่อองค์กร**

ระดับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั้งสามจังหวัดอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อเปรียบเทียบแล้ว ค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดร้อยเอ็ด (ค่าเฉลี่ย = 4.10) จะสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดมหาสารคาม (ค่าเฉลี่ย = 4.03) และ กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดกาฬสินธุ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.03)

#### **ระดับความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ**

ระดับความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะและพบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั้งสามจังหวัดมีระดับความใส่ใจในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อศึกษาในแต่ละจังหวัดจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดกาฬสินธุ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) มีระดับความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดร้อยเอ็ด (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดมหาสารคาม (ค่าเฉลี่ย = 4.26) ตามลำดับ

#### **การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา**

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ( $r = .33, p < .01$ ) ระดับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = .25, p < .01$ ) และระดับความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ ( $r = .54, p < .01$ ) นอกจากนี้ยังสะท้อนว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 4 อยู่ระหว่าง .25 - .55 ซึ่ง



น้อยกว่า.90 ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ไม่พบปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูง (Multicollinearity Problem) ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ตามที่ Tabachnick and Fidell (2001) แนะนำ

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่า เพศชายมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ( $r = .32, p < .01$ ) และความผูกพันต่อองค์กร ( $r = .17, p < .05$ ) สูงกว่าเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอาวุโสจะมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ( $r = .31, p < .01$ ) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $r = .26, p < .01$ ) ระดับความผูกพันต่อองค์กร ( $r = .29, p < .01$ ) และระดับความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ ( $r = .21, p < .01$ ) สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาวุโสน้อยกว่า

อนึ่ง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร กับระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับความใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                                               | สถิติทดสอบ          | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| H1 : กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จะมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ไม่แตกต่างกัน       | ANOVA               | ยอมรับ             |
| H2 : กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน       | ANOVA               | ยอมรับ             |
| H3 : กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ไม่แตกต่างกัน              | ANOVA               | ยอมรับ             |
| H4 : กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จะมีระดับการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ ที่ไม่แตกต่างกัน | ANOVA               | ยอมรับ             |
| H5 : ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง น่าจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่สูง                         | Multiple Regression | ยอมรับ             |

| สมมติฐาน                                                                                                                                  | สถิติทดสอบ          | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| H6 : ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง น่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง                   | Multiple Regression | ยอมรับ                 |
| H7 : ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง น่าจะมีระดับการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะในระดับที่สูง | Multiple Regression | ยอมรับ                 |

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวัดระดับแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการใส่ใจในการส่งมอบบริการในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดอยู่ในเกณฑ์ที่สูง นี่แสดงว่าประชาชนผู้รับบริการย่อมจะได้รับประโยชน์จากผลการศึกษาดังกล่าวด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pichit Pitaktepsombati et al (2009) และ Paranee (Keetibud) Mahanon (1986) ที่ระบุว่า หากบุคลากรมีระดับความผูกพันในองค์กรในระดับที่สูงย่อมจะต้องส่งมอบผลการปฏิบัติ (หรือการส่งมอบบริการสาธารณะ) ในระดับดีเด่นด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ แรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะถือเป็นทฤษฎีใหม่ซึ่งพัฒนาโดยศาสตราจารย์ Perry และได้รับการทดสอบความตรงและความเที่ยงของแบบวัด และการต่อยอดเชิงทฤษฎีโดยนักวิชาการจากทั่วโลกมาเป็นระยะเวลามานานกว่าทศวรรษ ผลการศึกษาจำนวนมากในต่างประเทศได้พบอรรถประโยชน์ของแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะ เช่น การเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Kim. 2005; Naff & Crum, 1999; Perry & Wise, 1990; Rainey, 1982; Steijn. 2008) ; ความผูกพันต่อองค์กร (Brewer & Selden 1998; Camilleri. 2006; Camilleri & Van Der Heijden. 2007; Castaing. 2006; Jang. 2012; Kim. 2006; Liu, Tang, & Zhu. 2008; Perry & Wise, 1990) ความเชื่อมั่นไว้วางใจในองค์กร (organizational trust) (Park. 2011) พฤติกรรมความเป็นพลเมืองดีในองค์กร (organizational citizenship behaviors) (Pandey, Wright, & Moynihan. 2008) การปฏิบัติตามพันธกิจขององค์กร (mission valence) (Wright, Moynihan, & Pandey. 2012) และผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Park & Rainey. 2008)

ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร ผลดังกล่าวได้สอดคล้องกับผลการศึกษาในต่างประเทศ ได้แก่ Brewer and Selden (1998) ; Camilleri (2006) Camilleri and Van Der Heijden (2007) Castaing (2006) Jang (2012) Kim (2005. 2006) Naff and Crum (1999) Liu, Tang and Zhu (2008) Perry and Wise (1990) Rainey (1982) และ Steijn (2008) กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาข้างต้นได้ยืนยันถึงอรรถประโยชน์ของการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในทางที่ว่า สามารถส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวก ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังได้พยายามทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะกับพฤติกรรมการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะ (service-oriented behavior) โดยใช้แบบวัดที่พัฒนาขึ้นโดยนักวิชาการทางด้านพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ Bettencourt et al. (2001) ซึ่งก็พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสามารถทำนายพฤติกรรมการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = .55, p < .001$ ) ทั้งนี้ นักวิชาการอย่างเช่น Jintana BoonBongkarn (1996 อ้างถึงใน Visanupong Sa-Nguansajapong, 2004 : 13) ได้ระบุว่า การให้บริการที่ดีเลิศจะส่งผลต่อความรู้สึกทางอารมณ์ของผู้รับบริการ ดังนั้น องค์กรอาจคัดสรรบุคลากรที่มีระดับจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง มาทำหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการโดยตรงต่อประชาชน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยืนยันว่า ประชาชนจะได้รับการส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีเลิศและมีประสิทธิภาพจากบุคลากรที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในเบื้องต้น ผู้วิจัยใคร่ขอชี้แจงว่า ทฤษฎีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะในหมู่ข้าราชการ งานวิจัยจำนวนหนึ่งได้เสนอแนะวิธีการในการพัฒนาระดับแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะ เช่น การประยุกต์ใช้แบบวัดแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะในการสรรหาและเลือกสรรบุคคลเข้าสู่ระบบราชการ (Coyle-Shapiro & Kessler, 2003; Lewis & Frank, 2002; Mann, 2006) รวมไปถึงการพัฒนาแรงจูงใจดังกล่าวระหว่างการทำงาน เช่น การจัดทำกิจกรรมอาสาสมัคร หรือ พัฒนาชุมชน (Coursey, Brudney, Littlepage, Perry, 2011)

อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ได้ทดสอบทฤษฎีดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่างนักการเมืองท้องถิ่น ซึ่งโดยธรรมชาติของเนื้องานและกระบวนการเข้าสู่ตำแหน่งแตกต่างกับกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ดังนั้น กระบวนการในการส่งเสริมและพัฒนาระดับแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะในกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงแตกต่างกับการกลุ่มข้าราชการ

ดังนั้น หนึ่งในความพยายามของผู้วิจัยในการพัฒนาระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การประยุกต์ใช้ social construct theory หรือทฤษฎีที่ว่า ด้วยการอาศัยบทบาทของผู้เล่นทางสังคม เช่น ภาคประชาชน สื่อมวลชน หรือกลุ่มข้าราชการในท้องถิ่น ให้เข้ามามีอิทธิพลชี้นำบทบาทที่คาดหวังโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ งานวิจัยในต่างประเทศ เช่น Nicholson-Crotty and Nicholson-Crotty (2004) พบว่า บทบาทของภาคประชาชนและสื่อมวลชนในสหรัฐอเมริกาโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกลุ่มดังกล่าวแสดงความกังวลเชิงจริยธรรม (moral panics) สามารถมีสร้างความกดดันและมีอิทธิพลเหนือการตัดสินใจเชิงนโยบายของกลุ่มนักการเมืองได้ อย่างไรก็ตาม ทำอย่างไรที่จะกระตุ้นให้ภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดังกล่าวได้ จึงเป็นคำถามสำคัญต่อไปที่ยังต้องรอคำตอบ

ประเด็นต่อมา คือ เราจะทราบได้ถึงระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้ คำตอบ คือ เราอาจประยุกต์ใช้แบบวัดแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะเพื่อใช้วัดแนวคิดดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการดังกล่าว ยังมีประเด็นสำคัญที่ยัง

ต้องคำนึงถึง ได้แก่ (1) การแปลแบบวัดดังกล่าวจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษา (2) การทดสอบทางสถิติเพิ่มเติมเพื่อทดสอบความตรงและความเที่ยงของแบบวัดดังกล่าวซึ่งพัฒนาในบริบทต่างประเทศ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในประเทศไทยก่อนนำมาใช้ เช่น การทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) และ (3) การหลีกเลี่ยงปัญหา Common Method Bias หรือการบิดเบือนข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากแบบวัดดังกล่าวเป็นแบบวัดในลักษณะ self-reporting questionnaire ดังนั้น จึงเสี่ยงต่อการได้รับข้อมูลที่ไม่เป็นจริง อย่างไรก็ตาม ผู้สนใจจะใช้แบบวัดดังกล่าวอาจหามาตรการป้องกันปัญหาดังกล่าวโดยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ตอบแบบวัดว่า ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ หรือการใช้สถิติวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบปัญหาดังกล่าว (Podsakoff, MacKenzie, Lee, & Podsakoff. 2003)

### ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้ มีข้อจำกัดบางประการที่ควรเอ่ยถึง เริ่มจากระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้การสำรวจเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาผลการศึกษาที่ได้ อาจสะท้อนภาพได้ดีในมิติเชิงกว้าง แต่หากต้องการศึกษาข้อมูลเชิงลึก การศึกษาในอนาคตอาจประยุกต์ใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ หรือการประชุมกลุ่มเพื่อต่อยอดผลการศึกษานี้

ข้อจำกัดอีกประการหนึ่งของการวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ คือ แบบวัดที่ใช้ในการศึกษานี้ มุ่งวัดตัวแปรเชิงจิตสภาวะ (dispositional aspects) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้น ผลการศึกษานี้จึงสามารถใช้อ้างอิงได้เพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น และด้วยคุณสมบัติของตัวแปรเชิงจิตสภาวะที่สามารถเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา งานวิจัยในอนาคตอาจประยุกต์ใช้การศึกษาแบบระยะยาว (longitudinal study) เพื่อศึกษารูปแบบการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรเชิงจิตสภาวะดังกล่าว

งานวิจัยนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและศึกษาระดับแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะของพวกเขา การศึกษาในอนาคตยังอาจประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะของข้าราชการส่วนท้องถิ่นอีกด้วย นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะในประเทศไทยยังมีอยู่อย่างจำกัด ผู้สนใจยังอาจทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการรับใช้สาธารณะที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความเชื่อมั่นของผู้คนในองค์กร ผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร กับกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ ในบริบทประเทศไทย และนำเสนอผลการศึกษาเพื่อยืนยันหรือหักล้างข้อค้นพบที่นักวิชาการในต่างประเทศได้เคยศึกษาไว้

สุดท้าย การศึกษาในอนาคตโดยเฉพาะการศึกษาที่ใช้วิธีการสำรวจและอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ยังอาจประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อตรวจจับปัญหาการบิดเบือนในการตอบแบบสอบถาม หรือ ปัญหา Common Method Bias เพื่อปรับปรุงผลการวิจัยให้มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้สนใจเทคนิคดังกล่าวสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากงานของ Podsakoff et al. (2003) Podsakoff, MacKenzie, and Podsakoff (2012) และ Podsakoff and Organ (1986)

## เอกสารอ้างอิง

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Bangcheng Liu, Ningyu Tang, Xiaomei Zhu, (2008) "Public service motivation and job satisfaction in China : An investigation of generalisability and instrumentality", *International Journal of Manpower*, 29 (8) pp.684-699,
- Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. (2001). "A comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors". *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 29-41.
- Brayfidd, A. H., & Rothe, H. F. (1951). "An index of job satisfaction". *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Brewer, B. 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, 413-439.
- Camilleri, E. (2006). "Towards developing an organizational commitment-public service motivation model for the Maltese public service employees". *Public Policy and Administration*, 21 (1), 63-83.
- Camilleri, E. (2007). "Antecedents affecting public service motivation". *Personnel Review*, 26 (3), 356-377.
- Camilleri, E., & Van der Heijden, B. I. J. M. (2007). "Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector". *Public Performance & Management Review*, 31 (2), 241-274.
- Castaing, S. (2006). "The effects of psychological contract fulfillment and public service motivation on organizational commitment in the French civil service". *Public Policy and Administration*, 21, 84-98.
- Coursey, D., Perry, J. L., Brudney, J. L., & Littlepage L. (2008). "Psychometric verification of Perry's public service motivation instrument : Results from volunteer exemplars". *Review of Public Personnel Administration*, 28, 79-90.
- Coyle-Shapiro, J. A. M., & Kessler, I. (2003). "The employment relationship in the U.K. public sector : A psychological contract perspective". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13, 213-230.

- David Coursey, Jeffrey L. Brudney, Laura Littlepage and James L. Perry. (2011). "Does Public Service Motivation Matter in Volunteering Domain Choices? A Test of Functional Theory" *Review of Public Personnel Administration*. [Online] https : //journals.sagepub.com/doi/10.1177/0734371X10394405
- Jintana BoonBongkarn. (1996). *Creating the service consciousness and Improving the Public Service*. Bangkok : Printing format. [In Thai]
- Jooyeon Ha, SooCheong (Shawn) Jang, (2012) "The effects of dining atmospherics on behavioral intentions through quality perception", *Journal of Services Marketing*, 26 (3), pp.204-215
- Kim, S. (2005). "Individual-level factors and organizational performance in government organizations". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15, 245–261.
- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). "A strategy for building public service motivation research internationally". *Public Administration Review*, 70, 701-709.
- Lewis, G. B., & Frank, S. A. (2002). "Who wants to work for the government?". *Public Administration Review*, 62, 395–404.
- Mann, G.A. (2006). *A motive to serve : public service motivation in human resource management and the role of PSM in the nonprofit sector*. [Online] http : //www.entrepreneur.com/tradejournals/article/160542365\_1.html [28 April 2006]
- Naff, K. C., & Crum, J. (1999). "Working for America : Does public service motivation make a difference?". *Review of Public Personnel Administration*, 19, 5–16.
- Sean Nicholson-Crotty and Laurence J. O'Toole, Jr. (2004). "Public Management and Organizational Performance: The Case of Law Enforcement Agencies". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14 (1) : January 2004,
- Pandey, Sanjay K., Bradley E. Wright, and Donald P. Moynihan. (2008). "Public service motivation and interpersonal citizenship behavior : Testing a preliminary model". *International Public Management Journal*, 11 : 89–108.
- Paranee (Keetibud) Mahanon. (1986). *Evaluation of Organizational Effectiveness*. Bangkok : Odeon Store. [In Thai]
- Park, S. M. (2011). "Toward the trusted public organization : Untangling the leadership, motivation, and trust relationship in U.S. federal agencies". *American Review of Public Administration*, 42 (5), 562-590.
- Perry, J. L. (1996). "Measuring public service motivation : An assessment of construct reliability and validity". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6, 5–22.

- Perry, J. L. (1997). "Antecedents of public service motivation". *Journal of Public Administration Research & Theory*, 7 (2), 181-197.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). Directions for future theory and research. In J. L. Perry & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation in public management : The call for public service* (pp. 294-313). New York : Oxford University Press.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). "The motivational basis of public service". *Public Administration Review*, 50, 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, 681-690.
- Pichit Pitaktepsombati et al. (2009). *Job satisfaction and organizational commitment : Definition, Theory, Research methodology, Measurement and Research*. Bangkok : Sema Dharma. [In Thai]
- Podsakoff : M., & Organ, D. W. (1986). "Self-reports in organizational research : Problems and prospects. *Journal of Management*, 12 (4), 69–82.
- Ritz, A. (2009). Public service motivation and organizational performance in Swiss federal government". *International Review of Administrative Sciences*, 75, 53-78.
- Podsakoff : M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). "Common method biases in behavioral research : A critical review of the literature and recommended remedies". *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 879-903.
- Podsakoff : M. and Organ, D.W. (1986). "Self-Reports in Organizational Research : Problems and Prospects". *Journal of Management*, 12, 531-544.
- Podsakoff : M., MacKenzie, S.B., & Podsakoff, N.P. (2012). "Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it". *Annual Review of Psychology*, 63, 539-569.
- Rainey, H. G. (1982). "Reward preference among public and private managers : In search of the service ethic". *American Review of Public Administration*, 16, 288–302.
- Steijn, B. (2008). "Person-environment fit and public service motivation". *International Public Management Journal*, 11, 13-27.
- Sung Min Park and Hal G. Rainey. (2008). "Leadership and public service motivation in U.S. federal agencies", *International Public Management Journal*, 11 (1)
- Tabachnick, G., & Fidell, S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th edition.). Needham Heights, MA : Allyn and Bacon.

- Vandenabeele, W., & Van de Walle, S. (2008). International differences in public service motivation : Comparing regions across the world. In J. L. Perry & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation in public management : The call for public service* (pp. 223-244). New York : Oxford University Press.
- Visanupong Sa-Nguansajapong. (2004). *People Satisfaction on the Department of Local Administration Region of Lahan Sai District Registration Office, Buri Ram Province*. Master of Arts (Social Development). National Institute of Development Administration. [In Thai]
- Wright, B. E., Moynihan, D. P., & Pandey, S. K.. (2012). “Pulling the levers : Transformational leadership, public service motivation, and mission valence”. *Public Administration Review*, 72 (2). 206-215.