ปัจจัยที่มีส่งผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี

FACTORS THAT AFFECT THE WILLINGNESS OF THE PUBLIC SERVICE OF GOVERNMENT IN NONTHABURI

ธนวัฒน์ พุทธาโร
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Tanawat Puttaro
Email : tanawat.ptr@hotmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management,
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิตแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Mutiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านแรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ และด้านการเสียสละตนเอง ส่งผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี

คำสำคัญ: แรงจูงใจ,บริการสาธารณะ,ความเต็มใจ

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the willingness of the public service of government in Nonthaburi 2) to study the willingness of the public service of government in Nonthaburi by Personal factors 3) to study Factors that affect the willingness of the public service of government in Nonthaburi.

The sample group was 400 people who work in the government in Nonthaburi. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis. Multiple Regression.

The results of hypothesis testing showed that Factors motivation in public service included attraction to public service and Self-Sacrifice affect to the willingness of the public service of government in Nonthaburi.

Keywords: Motivation, Public Service, Willingness

บทนำ

หากกล่าวถึงอาชีพข้าราชการ ก็ถือว่าเป็นหนึ่งในงานยอดนิยมของคนไทยจากรุ่นสู่รุ่น เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีตำแหน่ง มีความมั่นคง และสวัสดิการที่ครอบคลุมหลายด้าน แม้ปัจจุบันความนิยมในการรับราชการจะไม่ได้รับความนิยมเท่าในอดีต ซึ่งในปัจจุบันค่านิยมดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาด้วย สังคมตอนนี้เปิดกว้างมากยิ่งขึ้น ทำให้คนในรุ่นนี้มีความคิดในการทำงานโดยมั่งไปที่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความท้าทายของงานและตัวเลขของรายได้เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต่างกับงานราชการที่ยังคงติดภาพลักษณ์กระบวนการทำงานที่ล้าสมัย การปฏิบัติงานที่เชื่องช้าและมีรายได้ต่ำ แม้ว่าจะมีสวัสดิการที่ดีแต่ก็ไม่พอจะดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน ซึ่งทำให้ที่ผ่านมาคนเก่งๆส่วนใหญ่จะไปทำงานภาคเอกชน ส่งผลให้ภาครัฐมีทางเลือกและโอกาสในการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพได้น้อยลงแต่เป็นการดึงดูดบุคคลที่ต้องการทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคงสูงไว้ได้เพราะภาครัฐมีจุดเด่นอยู่ที่การจ้างงานตลอดชีพ การได้รับบำเหน็จบำนาญตลอดจนการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้กับตนเอง บิดามารดาและบุตรได้ด้วย (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2548)

ดังนั้นเหตุผลของคนส่วนใหญ่ที่มาสมัครงานเพื่อสอบบรรจุรับราชการ หรือสมัครงานเพื่อจะได้ทำงานในหน่วยงานภาครัฐนั้น เพียงเพราะว่าตำแหน่งงานนั้นมีความมั่นคงมากกว่าการศรัทธาและมีใจรักที่จะทำเพื่อสาธารณะเช่นเดียวกับข้าราชการไทยยุคใหม่ที่เข้ามารับราชการเพราะความมั่นคงในงานซึ่งถือเป็นค่านิยมอันดับแรกในการเลือกเป็นข้าราชการ (ปรียานุช วัฒนกูล, 2550) ซึ่งในปัจจุบันในการเปิดรับสมัคร

งานราชการก็ยังมีให้เห็นอยู่มากมาย และยังเป็นที่ได้รับความนิยมอยู่ ส่วนหนึ่งมาจากการได้รับอิทธิพลจากครอบครัวที่เห็นว่าเป็นงานที่ดี มั่นคงและมีสวัสดิการที่สามารถครอบคลุมตั้งแต่บรรจุข้าราชการจนถึงเกษียณอายุราชการ และจากการจูงใจของรัฐบาลการปรับเงินเดือนข้าราชการเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 4 % ซึ่งค่าตอบแทนก็เป็นเครื่องมือที่สำคัญทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ในการจูงใจให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความพึงพอใจในงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน แต่พบว่าการจูงใจของภาครัฐนั้นประสบความสำเร็จเพียงบางส่วน คือสามารถดึงดูดคนที่ต้องการความมั่นคงสูงเข้าสู่ภาครัฐ แต่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงความตั้งใจอุทิศตนเองเพื่อประโยชน์สาธารณะ (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2548)

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นพฤติกรรมระดับบุคคล โดยเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์การซึ่งมีผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการที่ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความผูกพันในองค์การ และส่งเสริมพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่เต็มใจในการบริการสาธารณะ (นัททที ขจรกิตติยา, 2554) จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่เต็มใจในการบริการสาธารณะ

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาด้านบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจในปัจจุบันที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรในการศึกษา คือ ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีและเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงต้องกำหนดโดยการเปิดตารางเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane โดยทางผู้วิจัยนั้นได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% ค่าความคาดเคลื่อน 5 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และรวมถึง

ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งได้แก่ 1) แรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ 2) ความมุ่งมั่นต่อคุณค่าบริการสาธารณะ 3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง ตัวแปรตาม คือ ความเต็มใจในการบริการสาธารณะ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่างกัน ทำให้มีความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ประกอบด้วย แรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ ความมุ่งมั่นต่อคุณค่าบริการสาธารณะ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ การเสียสละตนเอง น่าจะมีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อให้ทราบถึงความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจบริการสาธารณะที่มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Perry and Wise (1990) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ความโน้มเอียงของแต่ละบุคคลในการตอบสนองต่อแรงจูงใจพื้นฐานขององค์การสาธารณะ

Brewer and Selden (1998) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง แรงจูงใจที่จะทำให้แต่ละบุคคลปฏิบัติหน้าที่โดยให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ

Vandenabeele (2007) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ความเชื่อค่านิยม ทัศนคติที่จะกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติเพื่อตนเองและองค์การในอนาคต

Bright (2008) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติเพื่อคนอื่น ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคลที่จะมี การบริการเพื่อสาธารณะประโยชน์

เฉลิมวุฒิ เงินทอง (2559) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมใน กระบวนการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะเพื่อชุมชน การมีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ การแสดงความเห็นใจผู้อื่น และ

การเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ทั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อให้ผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข

ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

มิติที่ 1 แรงดึงดูดเพื่อบริการสาธารณะ (attraction to public service : APS) คือความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะ เช่น ชื่นชอบในการมีส่วนร่วมกิจกรรมบริการสาธารณะเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น การส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคม

มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นต่อคุณค่าบริการสาธารณะ Commitment to public values : CPS) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ของความเป็นพลเมือง เช่น การให้ความสนใจช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์แก่ชุมชน ตระหนักในหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน การให้ความสำคัญต่อการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ประชาชนและประเทศชาติ

มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion : COM) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น ได้แก่ การเห็นอกเห็นใจต่อผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ ที่ได้รับความเดือดร้อนจากสภาพแวดล้อมและสังคม การให้ความสำคัญต่อบริการสาธารณะ การมีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้เห็นผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี

มิติที่ 4 ความเสียสละตนเอง (Self-sacrifice : SS) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำสิ่งต่างๆเพื่อต้องการปกป้อง สนับสนุน และทำในสิ่งที่ดีต่อส่วนรวมโดยไม่คิดถึงผลประโยชน์ ส่วนตัว เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การกระทำเพื่อตอบแทนสังคม การให้ความสำคัญต่อหน้าที่ ประชาชนและสังคมมากกว่าการคิดถึงเรื่องส่วนตัว

ทั้ง 4 มิตินี้เป็นโครงสร้างของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีในการประเมินคุณลักษณะของบุคลากรภาครัฐ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมหรือทัศนคติของบุคคลนั้น (Kim ,2013)

ความสำคัญของแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะ

Perry and Vandenabeele (2015) กล่าวว่า สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นหนึ่งในแนวความคิดที่มีต้นกำเนิดจากสาขาการบริหารงานสาธารณะซึ่งเชื่อมต่อไปยังงานวิจัยของสาขาอื่นๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐศาสตร์ที่ศึกษาเฉพาะเจาะจงไปที่เรื่องของการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ความเสียสละโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมองค์การ ศึกษาด้านการคัดเลือก การดึงดูดคนให้เข้าสู่ ภาครัฐ การอบรมและพัฒนาการออกแบบงานที่เชื่อมโยงกับแรงจูงใจทางสังคม พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านจิตวิทยาองค์การที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับความผูกพันในงาน และ ด้านรัฐศาสตร์ศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการกระทำเพื่อสังคมกับแรงจูงใจในการ บริการสาธารณะ เป็นต้น แต่ในงานวิจัยนี้กล่าวถึงในด้านของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้
- ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านแรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ ด้านความมุ่งมั่นต่อคุณค่าบริการสาธารณะ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และด้านการเสียสละตนเอง

2. ตัวแปรตาม คือ ความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างต้องกำหนดโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือ 5% จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และจากการเปิดตาราง Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% ทำให้พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling)

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจที่เป็นลักษณะแบบคำถามปลายปิด โดยทางผู้วิจัยจะมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถาม 5 ข้อ คือ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งจะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับ แรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ ความมุ่งมั่นต่อคุณค่าบริการสาธารณะ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละตนเอง ซึ่งจำนวนข้อคำถามนั้นมีทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความเต็มใจในการบริกาสาธารณะ ซึ่งจำนวนของข้อคำถามมีทั้งหมด 6 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) กับการวิเคราะห์ตัวแปรที่มี ระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กับการวิเคราะห์ตัวแปรที่ระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี ที่มี เพศ ต่างกัน จะทำให้ความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีต่างกันโดยจะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่างกัน จะทำให้ให้ความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีต่างกัน โดยจะใช้สถิติ One Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล หากการวิเคราะห์พบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วย แรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ ความมุ่งมั่นต่อคุณค่าบริการสาธารณะ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละตนเอง น่าจะมีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี โดยจะใช้สถิติ MRA (Multiple Regression) ในการวิเคราะห์ข้อมูล และผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์การหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วย Factor Analysis

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี และมีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และค่า S.D. เท่ากับ 0.332 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมุ่งมั่นต่อคุณค่าบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมา คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ต่อมาคือ ด้านแรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และน้อยที่สุดคือ ด้านการเสียสละตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

2. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินที่มีอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านแรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ และด้านการเสียสละตนเอง มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 23.5 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 23.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.021

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประชากรที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีให้ระดับคะแนนความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีนั้นมีความเต็มใจในการให้บริการสาธารณะ

2. ผลการศึกษาความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความเต็มใจในการบริการสาธารณะโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีเพศต่างกัน ทำให้มีความเต็มใจในการบริการสาธารณะเหมือนกัน โดยที่เพศต่างกันไม่สามารถบ่งบอกได้ถึงความเต็มใจในการบริการสาธารณะที่ต่างกันสะท้อนให้เห็นว่าในปัจจุบันความเต็มใจในการบริการสาธารณะนั้น ไม่ว่าจะเพศหญิงหรือเพศชายต่างก็มีความเต็มใจในการบริการสาธารณะเหมือนกัน

2.2 ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความเต็มใจในการบริการสาธารณะโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีอายุต่างกัน ทำให้มีความเต็มใจในการบริการสาธารณะเหมือนกัน โดยที่อายุต่างกันไม่สามารถบ่งบอกได้ถึงความเต็มใจในการบริการสาธารณะที่ต่างกันสะท้อนให้เห็นว่าถึงแม้จะมีช่วงอายุที่ต่างกันแต่ก็ยังมีความคิดหรือความรู้สึกที่เต็มใจในการบริการสาธารณะ

2.3 ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความเต็มใจในการบริการสาธารณะโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้มีความเต็มใจในการบริการสาธารณะเหมือนกัน โดยสะท้อนให้เห็นว่าถึงแม้จะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันแต่ก็ยังมีความคิดหรือความรู้สึกที่เต็มใจในการบริการสาธารณะ

2.4 ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความเต็มใจในการบริการสาธารณะโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ประชากรที่

ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้มีความเต็มใจในการบริการสาธารณะเหมือนกัน โดยสะท้อนให้เห็นว่าถึงแม้จะมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันแต่ก็ยังมีความคิดหรือความรู้สึกที่เต็มใจในการบริการสาธารณะ

2.5 ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้ความเต็มใจในการบริการสาธารณะโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้มีความเต็มใจในการบริการสาธารณะเหมือนกัน โดยสะท้อนให้เห็นว่าถึงแม้จะมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันแต่ก็ยังมีความคิดหรือความรู้สึกที่เต็มใจในการบริการสาธารณะ

3. ผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านแรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านแรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะในระดับเห็นด้วย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงในปัจจุบันแรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่แก้ไขปัญหาสังคม การมีส่วนร่วมในการทำความดี นั้น เป็นสิ่งที่สมควรมีในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อตอบสนองต่อประชาชน และสามารถทำให้หน่วยงานภาครัฐเดินหน้าไปในทิศทางที่ดี

3.2 ด้านการเสียสละตนเอง มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชากรที่ทำงานหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการเสียสละตนเองในระดับเห็นด้วย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความเต็มใจในการบริการสาธารณะนั้น การเสียสละตนเองเป็นสิ่งที่จำเป็นในหน่วยงานภาครัฐ เพราะเป็นสิ่งที่ใช่ว่าทุกคนจะสามารถทำได้ แสดงให้เห็นว่าการเสียสละตนเองส่งผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ด้านแรงดึงดูดเพื่อการบริการสาธารณะ และด้านการเสียสละตนเอง มีผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความสนใจในการบริการสาธารณะ และการปลูกฝังจิตสำนึกในการเสียสละตนเอง เพื่อให้ผลความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปในทิศทางเชิงบวก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วย ที่อาจจะส่งผลต่อความเต็มใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรี เช่น ตัวแปรด้านสวัสดิการ ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรด้านปัจจัยการเมือง รวมทั้งปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานต่อไปในอนาคต

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชากรของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น ราชส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น

3. ควรทำสอบนำสถิติอื่นมาใช้ในการวิเคราะห์ที่นอกเหนือจากที่ใช้วิเคราะห์ผลในวิจัยนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายแตกต่าง เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและทำความเข้าใจระดับลึกซึ้ง ได้รับข้อเท็จจริงจากผู้ตอบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เอกสารอ้างอิง

เฉลิมวุฒิ เงินทอง. (2559). อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นัทที ขจรกิตติยา. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย: การทบทวนวรรณกรรม. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ.

ปรียานุช วัฒนกูล. (2550). ค่านิยมในการรับราชการของข้าราชการยุคใหม่นาบริบทของความเปลี่ยนแปลง. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/research-preeyanut-2550.pdf

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2548). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย:กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ: บริษัท จุดทอง จำกัด.

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle Blowers in the Federal Civil Service: New Evidence of Public Service Ethic. Journal of Public Administration Research and Theory.

James L.Perry and Wouter Vandenabeele. (2015). Public Service Motivation Research: Achievements, Challenges, and Future Directions. Public Administration Review.

Bright, L. (2008). Does Public Service Motivation Really Make a Difference on the Job Satisfaction and Turnover Intentions of Public Employees? American Review of Public Administration.

Kim S. (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.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. Public Administration Review.

Vandenabeele, W. (2007). Toward a Public Administration Theory of Public Service Motivation: An Institutional Approach. Public Management Review.