



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาไทย:
กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

โดย

นางสาววิภาพรณ ตระกูลสันติรัตน์ และคณะ

พฤษภาคม 2557



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษาไทย:
กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Public Service Motivation of Thai Students:

**A Case Study of the Students in Faculty of Political Sciences,
Ubon Ratchathani University**

คณะกรรมการ

สังกัด

- | | |
|----------------------------------|---------------|
| 1. นางสาววิภาพร ตระกูลสันติรัตน์ | คณะรัฐศาสตร์ |
| 2. นายธนกร มูลพงศ์ | นักวิจัยอิสระ |

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประจำปีงบประมาณ 2553

บทสรุปผู้บริหาร

1. รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัย

1.1 ชื่อโครงการ

(ภาษาไทย) การศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษาไทย:
กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(ภาษาอังกฤษ) Public Service Motivation of Thai Students:
A Case Study of the Students in Faculty of Political Sciences,
Ubon Ratchathani University

1.2 ชื่อคณะกรรมการผู้จัด

นางสาววิภาพร ตระกูลสันติรัตน์ (หัวหน้าโครงการ)

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

โทรศัพท์ 045-353941 โทรสาร 045-353941

นายธนกร มูลพงษ์ (ผู้ร่วมวิจัย)

MPA Candidate, Department of Public Administration and Policy

The University of Georgia, U.S.A.

Email: dhana@uga.edu

งบประมาณทั้งโครงการ 45,000 บาท

1.3 ระยะเวลาดำเนินงาน

4 ปี

2. ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

จากภาวะวิกฤตของประเทศไทยในปัจจุบัน ทั้งปัญหาความไม่รู้ซึ่งเสถียรภาพทางการเมือง การทุจริตคอรัมภ์รั่วบังหลวง ความแตกแยกของประชาชน หรือปัญหาระบทบกบังทางชายแดน หนึ่งในข้อเสนอเกี่ยวกับทางออกของประเทศไทยนั้นคือ การส่งเสริมให้คนไทยโดยเฉพาะเยาวชนให้มี “จิตสาธารณะ” แม้ว่าการปลูกฝังและส่งเสริม “จิตสาธารณะ” ให้เกิดขึ้นในหมู่คนไทยจะเป็นแนวทางหนึ่งที่เชื่อได้ว่า จะเป็นทางออกที่ยั่งยืนให้กับสังคมไทย แต่คำถามที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ เราจะวัด “จิตสาธารณะ” ได้อย่างไร และมีเครื่องมือใดที่จะวัด “จิตสาธารณะ” ของประชาชนได้ เพื่อตอบคำถามดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเริ่มด้นสืบค้นวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ “จิตสาธารณะ” โดยเฉพาะในประเด็นของเครื่องมือที่ใช้ประเมินหรือวัดจิตสาธารณะจากทั้งในประเทศและในต่างประเทศ และสุดท้ายจึงพบว่า ในต่างประเทศได้มี

การศึกษาและพัฒนาแบบบัดได้ในประเด็นดังกล่าวมาเป็นเวลากว่า 20 ปีแล้ว (Perry, 2010, p. 679) ภายใต้ชื่อ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM)” ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจ (motive) และการกระทำ (action) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการทำสิ่งที่ดีแก่ผู้อื่น (do good for others) ตลอดจนการเสริมสร้างสังคมที่อยู่คุณภาพดี (shape the well-being society) (Perry & Hondeghem, 2008, p. 3) และในปัจจุบัน การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะยังคงได้รับความสนใจจากนักวิชาการ โดยเฉพาะทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์เป็นอย่างมาก สะท้อนได้จากการจำนวนบทความในหัวข้อ “Public Service Motivation” ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการชั้นนำดังเช่น Public Administration Review (PAR) , International Public Management Journal (IPMJ) หรือแม้แต่ Journal of Public Administration Research and Theory (JPART) เป็นอาทิ ซึ่งประเด็นของการศึกษาวิจัยเกี่ยวก็อิงตั้งแต่ (1) การศึกษาโครงสร้างของแบบบัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (2) ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (3) ปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (4) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (5) การศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับระบบต่างๆ ขององค์กร และ (6) การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับแรงจูงใจอื่นๆ (Kim & Vandenabeele, 2010, p. 701)

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ยังไม่เคยมีการนำแนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมาศึกษาในประเทศไทย กับปรับความสนใจในเรื่อง “จิตสาธารณะ” ของผู้วิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น การศึกษานี้จึงเกิดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายในการนำแนวบัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่พัฒนาโดย Perry (1996) มาใช้ระดับจิตสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัย กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ด้วยถือว่า กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นทรัพยากรสำคัญของชาติและถูกคาดหวังให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยทราบดีกว่า แบบบัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะดังกล่าวได้พัฒนาขึ้นในต่างประเทศ ดังนั้น ก่อนที่จะมีการนำมาศึกษาในประเทศไทย พึงมีการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้าง (construct validity & reliability) ของแบบบัดก่อน โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบในประเด็นดังกล่าว ต่อมาจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในหมู่นักศึกษาโดยจำแนกตามตัวแปรเชิงประชากรต่างๆ จากนั้นจะเป็นการทดสอบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะจะมีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพรัฐการของนักศึกษา หรือไม่ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังจะประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการ

สาขาวิชาที่มีต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่างๆ ของนักศึกษา ได้แก่ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) และสุดท้ายจะเป็นการทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (volunteering) ในฐานะตัวแปรแรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาขาวิชา กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

ผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้นอกจากจะทำให้ทราบว่า นักศึกษาไทยในปัจจุบันมีคุณลักษณะ อุดมการณ์ ค่านิยม และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมโดยเฉลี่ยในประเด็นของ “จิตสาขาวิชา” แล้ว ยังจะเป็นการเสริมสร้างและต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับ “จิตสาขาวิชา” และ “แรงจูงใจในการบริการสาขาวิชา” ทั้งในโลกแห่งวิชาการและในทางปฏิบัติให้เจริญงอกงามและก้าวหน้ามากขึ้นอีกขั้น

3. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาขาวิชาในบริบทประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาขาวิชาของนักศึกษา จำแนกตามเพศ สาขาวิชา และตามชั้นปี
- 3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาขาวิชาที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพ รับราชการของนักศึกษา
- 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาขาวิชาที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา
- 5) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแปรแรกความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาขาวิชา กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

4. ระเบียบวิธีวิจัย (โดยย่อ)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 857 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการทำประชุมกลุ่ม Focus Group การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรพหุ (MANOVA) การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรแรก (moderator) การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) ตลอดจน การวิเคราะห์

องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (path analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS 7.0

5. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรียงตามวัตถุประสงค์พบว่า;

1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขอันประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในบริบทประเทศไทย

2) ผลการวิเคราะห์ MANOVA พบว่า เพศ, สาขาวิชาเอก, อิทธิพลร่วมของเพศ·สาขาวิชาเอก, เพศ·ชั้นปีที่ศึกษา, และ สาขาวิชาเอก·ชั้นปีที่ศึกษา ส่งผลต่อความแตกต่างในแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษา

3) ผลการวิเคราะห์ทดสอบโดยโลจิสติกแบบ Binary พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขมีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพบริการของนักศึกษา

4) ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

5) ผลการวิเคราะห์ทดสอบโดยแบบเชิงชั้น พบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา เป็นตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น

6. การนำไปใช้ประโยชน์

1) การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนให้มีการสอดแทรกเนื้อหาเชิงจริยธรรมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้มากยิ่งขึ้น

2) คณะกรรมการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกนักศึกษาให้มีสัดส่วนน้ำหนักของการทำกิจกรรมจิตอาสาในระดับชั้นมัธยมศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษาทั้งในส่วนโควต้าเรียนดีและการจัดสรรทุนการศึกษา

3) คณาจารย์สร้างตนให้เป็นตัวแบบที่ดี (role model) และผู้นำให้แก่นักศึกษาทั้งในเรื่องของการมีคุณธรรมและจริยธรรม การแสดงพฤติกรรมจิตอาสาต่างๆ ให้เป็นที่ประจักษ์แก่นักศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์อาสาเพื่อสังคมมากยิ่งขึ้น

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความตรงเชิงโครงสร้างของแบบบัด泱งจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation-PSM) (Perry, 1996) ในบริบทประเทศไทย (2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในหมู่นักศึกษา (3) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษา (4) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม และ (5) ศึกษาอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา ในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 857 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการทำประชุมกลุ่ม Focus Group การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรพหุ (MANOVA) การวิเคราะห์ hồi帰แบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรแทรก (moderator) การวิเคราะห์ hồi帰โลจิสติก (logistic regression analysis) ทดสอบจน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงขั้นบัน (confirmatory factor analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (path analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS 7.0

ผลการศึกษาเรียงตามวัตถุประสงค์พบว่า;

(1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงขั้นบัน พบว่า แบบบัด泱งจูงใจในการบริการสาธารณะขั้นบันประกอบ "ไปด้วย 4 องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในบริบทประเทศไทย

(2) ผลการวิเคราะห์ MANOVA พบว่า เพศ, สาขาวิชาเอก, อิทธิพลร่วมของเพศ × สาขาวิชาเอก, เพศ × ชั้นปีที่ศึกษา, และ สาขาวิชาเอก × ชั้นปีที่ศึกษา ส่งผลต่อความแตกต่างในแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษา

(3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบโลจิสติกแบบ Binary พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา

(4) ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

(5) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงชั้น พบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา เป็นตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการประชุมกลุ่ม Focus group กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผลการศึกษานำไปปริมาณให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเพื่อให้ได้แนวทางเพื่อการขัดทานนโยบายและแผนงานเพื่อพัฒนาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอีกด้วย

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ การเลือกประกอบอาชีพ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา

Abstract

Public service motivation (PSM) has received much attention from international scholars around the world for two decades, except in Thailand. A survey of 857 Thai students in the Faculty of Political Science, Ubon Ratchathani University, validated the construct of the PSM scale (Perry, 1996) in the Thai context, comparing the PSM levels among the samples, and examined the effects of PSM on occupational choice, interpersonal citizenship behavior (ICB), helping behavior, and courtesy. The authors further hypothesized the moderating effects of volunteering on the relationships between PSM and ICB, helping behavior, as well as courtesy.

Confirmatory factor analyses revealed support for a four-factor structure of PSM. The results of the multivariate analysis of variance (MANOVA) analyses demonstrated that there were significant differences in the PSM based on gender, major, Gender × Major, Gender × Year, and Major × Year. In turn, the binary logistic regression analyses found that PSM could predict the intention to work in the public sector. Further, the hierarchical regression analyses showed that PSM was positively related to ICB, helping behavior, and courtesy. Finally, as hypothesized, the moderator analyses indicated that volunteering strengthened the relationship between PSM and helping behavior. Implications are discussed.

Keywords: public service motivation, occupational choice, interpersonal citizenship behavior, helping behavior, courtesy, volunteering

กิจกรรมประกาศ

โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาไทย:
กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องด้วยความ
ร่วมมืออย่างดีซึ่งจากทุกฝ่าย อันได้แก่ ผู้บริหารและคณาจารย์จากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี ตลอดจนนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามและให้ข้อมูล ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณทุกท่าน ไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัยยังขอขอบคุณกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่ได้จัดสรรทุนนักวิจัยหน้า
ใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เพื่อสนับสนุนการวิจัยนี้

สุดท้าย คณะผู้วิจัยหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งคณะรัฐศาสตร์ และ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่จะได้ทราบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษา และจะ
ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้มีแรงจูงใจในการ
บริการสาธารณสุข หรือ “จิตสาธารณะ” เพิ่มมากขึ้น รวมถึงเป็นการขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับ
“แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข” ซึ่งได้รับความนิยมในสาธารณรัฐประชาธิรัฐในต่างประเทศ
ให้แพร่หลายในประเทศไทยต่อไป

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตในการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ของการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสมนติฐานการวิจัย	6
2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	6
2.2 พัฒนาการของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	6
2.3 ที่มาของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	7
2.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	8
2.5 การวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	9
2.6 อิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข (PSM) ที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษา	12
2.7 พฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)	12

สารบัญ (ต่อ)

2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ พฤติกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)	14
2.9 การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแปรแทนก (moderator) ความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	17
3.1 การออกแบบการวิจัย	17
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกระบวนการเก็บข้อมูล	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ศึกษา	20
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	21
3.5 คำตามและสมนติฐานการวิจัย	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	23
4.2 ผลการศึกษาที่ 1: การตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างของแบบ วัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในบริบทประเทศไทย	23
4.3 ผลการศึกษาที่ 3: การศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข ของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	28
4.4 ผลการศึกษาที่ 3: การทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มี ต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา	30
4.5 การทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข ที่มีต่อพฤติกรรม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อน น้อมของนักศึกษา	32
4.6 การทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแปรแทนก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรม สุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา	36
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	39

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 โครงสร้างแบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของ Perry (1996)	9
3.1 คำอามและสมมติฐานการวิจัยพร้อมทั้งสถิติที่ใช้ทดสอบ	22
4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยรวมและการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	24
4.2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (CR) ของข้อคำถามในแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	26
4.3 ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	27
4.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขโดยจำแนกตามเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษา	29
4.5 การวิเคราะห์ MANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	29
4.6 ผลการวิเคราะห์ทดสอบโดยโลจิสติกเพื่อทำนายการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา	31
4.7 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยรวมและการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมสุภาพ อ่อนน้อมของนักศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา	33
4.8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (CR) ของตัวแปรที่ศึกษา	34
4.9 ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา	35
4.10 ผลการวิเคราะห์ทดสอบแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis)	38
4.11 สรุปผลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับนักศึกษากลุ่มตัวอย่างในหัวข้อเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข	40
4.12 สรุปผลการประชุมกลุ่ม Focus group เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาจิตสาธารณะให้แก่นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โนมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรม ความสัมพันธ์ที่คีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม และการ เข้าร่วมกิจกรรมอาสา	16
4.1 ผลการวิเคราะห์โนมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่คีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรม สุภาพอ่อนน้อม	36
4.2 อิทธิพลร่วม (interaction effects) ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) และ ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (Volunteering) ในการทำนายพฤติกรรม ช่วยเหลือผู้อื่น (Helping Behavior)	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

จากภาวะวิกฤตของประเทศไทยในปัจจุบัน ทั้งปัญหาความไม่รู้สึกรักภักดีของทางการเมือง การทุจริตตั้งอยู่รับง่วง ความแตกแยกของประชาชน หรือปัญหาระบบทรั่วทั้งทางช้ายเดน หนึ่งในข้อเสนอเกี่ยวกับทางออกของประเทศไทยนั้นคือ การส่งเสริมให้คนไทยโดยเฉพาะเยาวชนให้มี “จิตสาธารณะ” ซึ่งหมายถึง การมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม มีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการกระทำด้วย เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม (จุรี วิจิตรวาทการ, 2553)

แม้ว่าการปลูกฝังและส่งเสริม “จิตสาธารณะ” ให้เกิดขึ้นในหมู่คนไทยจะเป็นแนวทางหนึ่งที่เชื่อได้ว่า จะเป็นทางออกที่ยั่งยืนให้กับสังคมไทย แต่คำถามที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ เราจะวัด “จิตสาธารณะ” ได้อย่างไร และมีเครื่องมือใดที่จะวัด “จิตสาธารณะ” ของประชาชนได้ เพื่อตอบคำถามดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเริ่มต้นศึกนวนธรรมที่เกี่ยวข้องกับ “จิตสาธารณะ” โดยเฉพาะในประเด็นของเครื่องมือที่ใช้ประเมินหรือวัดจิตสาธารณะจากทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ และสุดท้ายจึงพบว่า ในต่างประเทศได้มีการศึกษาและพัฒนาแบบวัดในประเด็นดังกล่าวมาเป็นเวลากว่า 20 ปีแล้ว (Perry, 2010, p. 679) ภายใต้ชื่อ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM)” ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจ (motive) และการกระทำ (action) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการทำสิ่งที่ดีแก่ผู้อื่น (do good for others) ตลอดจนการเสริมสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข (shape the well-being society) (Perry & Hondeghem, 2008, p. 3) และในปัจจุบัน การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะยังคงได้รับความสนใจจากนักวิชาการ โดยเฉพาะทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์เป็นอย่างมาก สะท้อนได้จากจำนวนบทความในหัวข้อ “Public Service Motivation” ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการชั้นนำดังเช่น *Public Administration Review (PAR)*¹, *International Public Management Journal (IPMJ)*² หรือแม้แต่ *Journal of Public Administration Research and Theory (JPART)* เป็นอาทิ ซึ่งประเด็นของการศึกษาวิจัยเกี่ยวข้องดังนี้ (1) การศึกษาโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (2) ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (3) ปัจจัยเชิงสาเหตุ

¹ Symposium issue: Public Service Motivation Research in Volume 70, Issue 5 (September/October, 2010).

² Symposium issues: Public Service Motivation in Volume 11, Issue 1 (2008) & Volume 13, Issue 1 (2010).

ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข (4) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข (5) การศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขกับระบบต่างๆ ขององค์กร และ (6) การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขกับแรงจูงใจอื่นๆ (Kim & Vandenabeele, 2010, p. 701)

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ยังไม่เคยมีการนำแนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขมาศึกษาในประเทศไทย ก่อปรับความสนใจในเรื่อง “จิตสาธารณะ” ของผู้วิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนด้าน การศึกษานี้จึงเกิดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายในการนำเสนอแนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่พัฒนาโดย Perry (1996) มาใช้ในระดับจิตสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัย กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ด้วยถือว่า กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นทรัพยากรสำคัญของชาติและถูกคาดหวังให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักร่วมกับ แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขดังกล่าวได้พัฒนาขึ้นในต่างประเทศ ดังนั้น ก่อนที่จะมีการนำมาศึกษาในประเทศไทย พึงมีการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้าง (construct validity & reliability) ของแบบวัดก่อน โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงบินชัน (confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบในประเด็นดังกล่าว ต่อมาก็เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในหมู่นักศึกษาโดยจำแนกตามตัวแปรเชิงประชากรต่างๆ จากนั้นจะเป็นการทดสอบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขจะมีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา หรือไม่ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังจะประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่างๆ ของนักศึกษา ได้แก่ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) และสุดท้ายจะเป็นการทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (volunteering) ในฐานะตัวแปรทาง (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

ผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้นอกจากจะทำให้ทราบว่า นักศึกษาไทยในปัจจุบันมีคุณลักษณะ อุคณการณ์ ค่านิยม และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมโดยเฉพาะในประเด็นของ “จิตสาธารณะ” แล้ว ยังจะเป็นการเสริมสร้างและต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับ “จิตสาธารณะ” และ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข” ทั้งในโลกแห่งวิชาการและในทางปฏิบัติให้เจริญงอกงามและก้าวหน้ามากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1) เพื่อตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในบริบทประเทศไทย

1.2.2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษา จำแนกตามเพศ สาขาวิชา และตามชั้นปี

1.2.3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา

1.2.4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

1.2.5) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแทนแทรก ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษารั้งนี้มุ่งตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นในต่างประเทศ กับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย จากนั้นจะเป็นการประยุกต์แบบวัดดังกล่าวมาศึกษาระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีชั้นปีที่ 1-4 ที่ลงทะเบียนในปีการศึกษา 2553 รวมถึงศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษาโดยเฉพาะการรับราชการ และอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลที่ดี การให้เกียรติผู้อื่น และพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น สุดท้ายจะเป็นการศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ว่าจะมีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขตลอดจนการแสดงพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี การให้เกียรติผู้อื่น และพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น หรือไม่

1.3.2) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.3.3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 – มกราคม พ.ศ. 2553 รวมระยะเวลาที่ศึกษา 12 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1) ได้แบบทดสอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีความตรงเชิงโครงสร้างในบริบทประเทศไทย

1.4.2) ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ตลอดจนปัจจัยที่ทำให้ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษามีความแตกต่างกัน

1.4.3) ทราบถึงอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพวิชาการของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.4.4) ทราบถึงอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษาของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.4.5) ทราบถึงอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

1.4.6) ได้แนวทางการปรับปรุงการนโยบายและแผนเรียนการสอนของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยเน้นการสร้างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะแก่นักศึกษา

1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
(public service motivation)

พัฒนาขึ้นโดย Petty (1996) กล่าวถึงประกอบไปด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking) 2) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะ (commitment to the public interest/civic duty) 3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) และ 4) การเสียสละตนเอง (self-sacrifice)

พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี (interpersonal citizenship behavior)	การให้ความสนใจ/เอาใจใส่กับเพื่อนๆ เมื่อรู้ว่าเพื่อนกำลังเผชิญกับปัญหาที่ทุ่มเทความสนใจทั้งหมดเพื่อรับฟังและเข้าใจปัญหานั้น ตลอดจนแสวงหาวิธีเพื่อช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เพื่อนกำลังเผชิญอยู่
พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)	การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและการพึ่งพาอาศัยกัน
พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)	พฤติกรรมที่ค่อยให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน
การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (volunteering)	จำนวนที่นักศึกษาการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครหรือสมาชิกองค์กรสาธารณะกุศลต่างๆ เช่น การออกค่ายอาสา การบำเพ็ญประโยชน์ การรับบริจาคสิ่งของและเงิน เป็นต้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM) ถูกนิยามไว้อย่างหลายหลาย เริ่มต้นแต่ในปี ค.ศ. 1990 ที่ Perry and Wise (1990, p. 368) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อุปนิสัย (predisposition) ส่วนบุคคลที่ตอบสนอง (respond) ต่อจุดมุ่งหมายต่างๆ (motives) ขององค์กรหรือสถาบันภาครัฐ ในภายหลัง Perry and Hondeghem (2008, p. 3) ได้ขยายนิยามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะให้ครอบคลุมถึงแรงจูงใจ (motive) และการกระทำ (action) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการทำสิ่งที่ดีแก่ผู้อื่น (do good for others) ตลอดจนการเสริมสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข (shape the well-being society) จากข้างต้นจะเห็นลำดับพัฒนาการของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่เริ่มจากใช้วัดแรงจูงใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ มาสู่การใช้วัดแรงจูงใจของประชาชนทั่วไป ในการทำสิ่งที่ดีทั้งในระดับบุคคล ชุมชน สังคม ตลอดจนประเทศชาติ หรือเรียกอีกอย่างว่า การมี “จิตสาธารณะ” นั่นเอง

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 (Kim & Vandenabeele, 2010; Perry & Wise, 1990)

แนวคิดดังกล่าวเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน (Perry, Hondeghem, & Wise, 2010, p. 681) และที่สำคัญ ยังสอดคล้องกับตัวแบบ (model) ใหม่ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ที่ “การบริการสาธารณะแนวใหม่”

(*New Public Service*)” (Denhardt & Denhardt, 2000) ที่ยึดพลเมืองเป็นศูนย์กลางและให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมืองในวิถีประชาธิปไตย (democratic citizenship) และยังเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปรับเปลี่ยนบทบาทของตนจากการเป็นผู้ชี้นำ (steer) และควบคุม (control) ไปสู่การเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารปกครองตนเองและการส่งมอบบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ตัวแบบ “การบริหารจัดการบนพื้นฐานค่านิยมสาธารณะ (*Public Values-Based Management*)” (Bozeman, 2007) ที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐในการเสริมสร้างสังคม โดยยึดประโยชน์และค่านิยมสาธารณะต่างๆ อาทิ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การส่งมอบนวัตกรรม (innovation) การเสริมสร้างผลิตภาพการทำงาน (productivity) การพัฒนาตนเอง (self-development) ความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (accountability) (Beck Jorgensen & Bozeman, 2007; Denhardt & Denhardt, 2000, p. 557; Paarlberg, Perry, & Hondeghem, 2008) ตลอดจนค่านิยมประชาธิปไตย (democratic values) (Wright, 2010) และสุดท้าย ตัวแบบ “ธรรมาภินิบาลแนวใหม่ (*New Public Governance: NPG*)” ซึ่งเน้นเรื่องผลลัพธ์ของงาน (results-based management) การลดขนาดองค์การ (downsizing) การจัดการเครือข่าย (network management) การยึดลูกค้า (พลเมือง) เป็นศูนย์กลาง (customer centric) (Lynn, 2010; Perry, Mesch, & Paarlberg, 2006) ตัวแบบดังกล่าวเรียกร้องเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ความสำคัญและตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงาน การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้นในลักษณะเครือข่าย การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การให้มากขึ้น ตลอดจนการตระหนักในค่านิยมประชาธิปไตย (democratic values) (O'Toole & Meier, 2010; Wise, 2010) ทั้งนี้ ในปี ค.ศ. 2006 การศึกษาของ Vandenabeele, Scheepers, and Hondeghem ได้ผนวกองค์ประกอบด้านธรรมาภินิบาลประชาธิปไตย (democratic governance) ไว้ในแบบนวัตกรรมจึงใช้ในการบริการสาธารณะของพวง衆ฯ ด้วย

2.3 ที่มาของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Perry (1997) ระบุว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 4 ประการ ได้แก่

- 1) ด้านการขัดเกลาของผู้ปกครอง (Family socialization) กล่าวคือ การทำตนให้เป็นแบบอย่างของผู้ปกครองในการแสดงพฤติกรรมเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) และความสัมพันธ์ที่อบอุ่นในครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมจิตอาสา (volunteer's commitment) ของ

เด็ก ((Clary and Miller 1986 cited in Perry, 1997) ซึ่งผลการศึกษาของ Perry (1997) พบว่า พฤติกรรมของผู้ปักครองคังก์ล่าวมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้วยเช่นกัน

2) การขัดเกลาของศาสนา (Religious socialization) Perry (1997) ได้ศึกษาใน บริบทของตะวันตกและพบว่า บุคคลที่มีความเชื่อมั่นต่อพระเจ้าอย่างมาก และมักเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของโบสถ์จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้วยเช่นกัน

3) บทบาทของสถานศึกษา และสิ่งแวดล้อม (Professional socialization) Perry (1997) พบว่า การที่บุคคลเข้าสู่สถาบันทางการศึกษา สถาบันการอาชีพ ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ รวมถึงประเด็นทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม

4) อุดมการณ์ทางการเมือง (Political ideology) Perry (1997) ระบุว่า บุคคลที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองแบบเสรีนิยม จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มากกว่าอุดมการณ์บุคคลที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองแบบอนุรักษ์นิยม

2.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้รับอิทธิพลมาจากแรงจูงใจพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่

(1) แรงจูงใจด้านความมีเหตุผล (rational motives) ซึ่งมีฐานคติที่ว่า ปัจจัยบุคคล มีเหตุผล (rational) พวกรู้และวางแผนหาอրรถประโยชน์สูงสุดให้แก่ชีวิต (utility maximization) ดังนั้น พวกรู้และเข้าใจว่า แรงจูงใจที่จะเข้าร่วมกับกระบวนการในการกำหนดนโยบายต่างๆ (policy process) หรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่างๆ ของภาครัฐ (public program) โดยเฉพาะนโยบายและโปรแกรมการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับตัวตนของพวกรู้ หรือที่มีผลกระทำต่อผลประโยชน์ของพวกรู้

(2) แรงจูงใจเชิงปัทสตาน (norm-based motives) หมายถึง ความปรารถนาที่จะรับใช้ (serve) ผลประโยชน์ของสาธารณะ อาทิ เช่น การแสดงออกซึ่งความรักชาติ (patriotism) การทำตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด (duty) หรือการภักดีต่อรัฐบาล (loyalty to the government) นอกจากนี้ แรงจูงใจเชิงปัทสตานยังสามารถสะท้อนได้ในพฤติกรรมทางจริยธรรม

(3) แรงจูงใจทางด้านอารมณ์ความรู้สึก (affective motives) ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่มีพื้นฐานอยู่บนอารมณ์ของมนุษย์ (human emotion) ซึ่งอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมลักษณะต่างๆ เช่น ความปรารถนา (desire) และความเต็มใจ (willingness) ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (help others) การมีนิสัยเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (empathy) ความมั่นคงในศีลธรรม (moral

conviction) และพฤติกรรมเสริมสร้างสังคม (prosocial behavior) (Brewer, Selden, & Facer, 2000, p. 255-256)

2.5 การวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

จากแรงจูงใจพื้นฐาน 3 ประการข้างต้น Perry จึงพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งประกอบไปด้วย 4 มิติ ได้แก่ (Perry & Wise, 1990; Perry, 1996)

- (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking)
- (2) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะ/การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty)
- (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion)
- (4) การเสียสละตนเอง (self-sacrifice)

โครงสร้างแบบประเมินดังกล่าวประกอบไปด้วยแบบสอบถาม จำนวนกึ่งตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 โครงสร้างแบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของ Perry (1996)

มิติ	ข้อคำถาม
(1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การเมืองเป็นเรื่องสำคัญ * ▪ ข้าพเจ้าไม่สนใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมกำหนด หรือ รับประโยชน์จากนโยบายต่าง ๆ ของรัฐ * ▪ ข้าพเจ้าไม่สนใจพวนกจากการเมืองเท่าไหร่นัก *
(2) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะ/การตระหนักรู้หน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำหรับข้าพเจ้าแล้ว มันเป็นเรื่องที่ยากมาก ที่ต้องพยายามใส่ใจความเป็นไปของชุมชนหรือสังคมรอบตัว * ▪ ข้าพเจ้าพร้อมที่จะช่วยเหลือชุมชน หรือ สังคมรอบตัวข้าพเจ้า อย่างเด็ดขาด ▪ ข้าพเจ้าเห็นว่า การบริการ/รับใช้สาธารณะเป็นหนึ่งในหน้าที่ของการเป็นพลเมืองที่ดี ▪ สำหรับข้าพเจ้าแล้ว การบริการ / รับใช้สาธารณะ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญ ▪ ข้าพเจ้ายากที่จะเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐทำสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสังคม โดยรวม ถึงแม้ว่าผลของการกระทำนั้น อาจจะกระทบกับผลประโยชน์ของข้าพเจ้าก็ตาม

หมายเหตุ: * ข้อคำถามเชิงลบ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติ	ข้อคำถม
(3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บันเป็นเรื่องยากสำหรับข้าพเจ้า ที่จะควบคุมความรู้สึกของตน เมื่อพบเห็นผู้คนที่กำลังตกทุกข์ได้ยาก ▪ โครงการช่วยเหลือสังคมต่าง ๆ เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ จะละเว้นไม่ได้ ▪ เหตุการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละวันมักจะคงอยู่ตีอ่อนให้ข้าพเจ้าตระหนักร่วมกับมนุษย์ทุกคนต้องพึงพาอาศัยกัน ▪ ข้าพเจ้าไม่มีรู้สึกสะเทือนใจเท่าใดนัก เมื่อพบกับผู้คนที่ด้อยโอกาส หรือฐานะยากจน * ▪ สำหรับข้าพเจ้าแล้ว ความรักชาติ หมายความรวมถึง การคำนึงถึงความพากษาของผู้อื่น ▪ ข้าพเจ้าไม่มีรู้สึกเห็นใจเท่าใดนัก เมื่อพบกับผู้ที่ประสบปัญหา แต่ไม่เคยพยายามที่จะช่วยเหลือตนเองก่อน * ▪ มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมจำนวนมากน้อยมาก ที่ข้าพเจ้าสนับสนุนด้วยความเต็มใจ * ▪ น้อยครั้งมาก ที่ข้าพเจ้าจะคิดถึงความเป็นอยู่ หรือ ความพากษาของคนที่ข้าพเจ้าไม่มีรู้จัก *
(4) การเสียสละตนเอง (self-sacrifice)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ข้าพเจ้าชอบการทำดีแล้ว ได้ผลตอบแทน มากกว่าทำดีแล้ว ไม่ได้อะไรเลย * ▪ สิ่งต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้ากระทำการส่วนมาก ล้วนทำเพื่อผู้อื่น มากกว่า ตัวข้าพเจ้าเอง ▪ การได้ช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นสุข ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆ ก็ตาม ▪ การได้มีส่วนร่วมความเปลี่ยนแปลงที่ดีให้เกิดขึ้นกับสังคม มีความหมายสำหรับข้าพเจ้า มากกว่า ความสำเร็จส่วนตัวใดๆ ▪ ข้าพเจ้าคิดว่า ผู้คนในสังคมควรจะเป็นผู้ให้ มากกว่า เป็นผู้รับ ▪ ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเสียสละ อุทิศตน เพื่อสร้างสังคมที่ดี ▪ ข้าพเจ้าเป็นหนึ่งในจำนวนคนไม่มีกี่คน ที่พร้อมจะเสียชีวิตเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ▪ ข้าพเจ้าเชื่อว่า หน้าที่ มาก่อน ผลประโยชน์ส่วนตัว

หมายเหตุ: * ข้อคำถมเชิงลบ

อย่างไรก็ตาม แบบประเมินข้างต้นได้ผ่านการวัดความตรงและความเที่ยงแต่ตามโครงสร้าง (construct validity and reliability) ในต่างประเทศมาบ้างแล้ว (Coursey, Perry, Brudney, & Littlepage, 2008; Coursey & Pandey, 2007; Kim, 2006; Perry, 1996; Vandenabeele, 2008, 2010) อีกทั้ง ยังมีการนำเครื่องมือดังกล่าวไปศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างจำนวนกว่า 52,550 คน จาก 38 ประเทศทั่วโลก (Vandenabeele & Van de Walle, 2008, p. 228) ยกเว้นประเทศไทย

การศึกษาครั้งนี้จึงเกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในบริบทไทย โดยผู้วิจัยเลือกนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุนดรราชานีเป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยเห็นว่า การเรียนการสอนในคณะฯ ดังกล่าวมีจุดนุ่งหมายเพื่อสร้างบัณฑิตที่เปี่ยมไปด้วยความรู้ ควบคู่กับธรรมาภิบาล มีภาวะผู้นำ และตระหนักถึงอุดมการณ์ประชาธิปไตย อีกทั้งนักศึกษาของคณะฯ ยังถูกคาดหวังให้มีความเสียสละ มีจิตสาธารณะ มุ่งรับใช้ท้องถิ่น ชุมชน สังคม ตลอดจนประเทศไทย จากข้างต้น จึงนำไปสู่การแสวงหาเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงและได้รับการยอมรับมาเพื่อใช้วัดระดับ “จิตสาธารณะ” ของนักศึกษากลุ่มดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ในต่างประเทศแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ Perry (1996) พัฒนาขึ้น มีเนื้อหาที่เหมาะสมกับความมุ่งหมายของผู้วิจัย แต่ด้วยแบบวัดดังกล่าวถูกพัฒนาขึ้นในต่างประเทศ ดังนั้น ก่อนนำมาศึกษาในบริบทไทย จึงควรมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัดดังกล่าวนั้นก่อน แล้วจึงนำมาใช้วัดระดับ “จิตสาธารณะ” ของนักศึกษาต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงการตั้งคำถามและสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

คำถามการวิจัยที่ 1: แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ Perry (1996) พัฒนาขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking) (2) การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) และ (4) การเสียสละตนเอง (self-sacrifice) จะมีความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างหรือไม่ เมื่อนำมาศึกษาในบริบทไทย

สมมติฐานที่ 1(a): นักศึกษาที่มีเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking) ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1(b): นักศึกษาที่มีเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1(c): นักศึกษาที่มีเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1(d): นักศึกษาที่มีเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการเสียสละตนเอง (self-sacrifice) ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

2.6 อิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษา

ผลการศึกษาในต่างประเทศพบว่า นักศึกษาที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง มีแนวโน้มที่จะประกอบอาชีพเป็นพนักงานของรัฐสูงตามไปด้วย (Lewis & Frank, 2002; Petty & Wise, 1990; Steijn, 2008) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการตรวจสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวกับนักศึกษาไทย โดยเฉพาะกับนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งแบ่งสาขาวิชาเอกออกเป็น 2 สาขา คือ สาขาปกครอง และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และสังคมทั่วไปมองว่านักศึกษาที่เข้าเรียนในหลักสูตรทั้ง 2 ย่อมต้องมีแนวโน้มที่จะประกอบอาชีพรับราชการภายหลังจากสำเร็จการศึกษามากกว่านักศึกษาที่เลือกเรียนในหลักสูตรอื่น เพื่อพิสูจน์ข้อสันนิษฐานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงการกำหนดสมมติฐานดังด่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2: องค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน คือ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking) (2) การตระหนักรู้หน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) และ (4) การเสียสละตนเอง (self-sacrifice) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการทำนายโอกาสในการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา

2.7 พฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

ปัจจุบันนักวิชาการต่างให้ความสนใจกับเรื่องพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior: OCB) (Howard, 1995; Lepine, Hanson, Borman, & Motowidlo, 2000; Motowidlo, Borman, & Schmit,

1997; Motowidlo & Schmit, 1999; Organ & Ryan, 1995) ทั้งนี้ Organ (1988) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณพินิจ (discretionary) ใน การส่งเสริมการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในองค์การให้บรรลุประสิทธิผล ทั้งนี้พฤติกรรมการทำงาน ดังกล่าวไม่ได้รับอิทธิพลโดยตรงหรือขัดแย้งจากระบบการให้รางวัลแต่อย่างใด

นักวิชาการได้แบ่งคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้หลายประเภท ออาทิ Smith, Organ, and Near (1983) ได้แบ่งประเภทของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 2 แบบ คือ (1) พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อเพื่อแผ่ (altruism) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดเหตุการณ์ซึ่งหน้า เช่น การอาสาช่วยเหลือทำสิ่งต่างๆ และ (2) พฤติกรรมการยินยอมผ่อนตาม (generalized compliance) เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการยินยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานของการเป็นพนักงานที่ดี

ต่อมา Organ (1988) ได้แบ่งประเภทของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มเติมจากแนวคิดของ Smith และขณะนี้ออกเป็น 5 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อเพื่อแผ่ (altruism) (2) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (sportsmanship) เช่น ไม่บ่นต่ออุปสรรคใดๆ (3) พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) เช่น การปรึกษาหรือขออนุญาตผู้อื่นก่อนทำการใดๆ (4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) และ (5) พฤติกรรมสำนึกร霆หน้าที่ (conscientiousness)

ด้าน Johns (1996) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 4 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (helping behavior) คือ พฤติกรรมที่พยายามช่วยเหลือคนอื่นๆ เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน (2) พฤติกรรมการสำนึกร霆หน้าที่ (conscientiousness) คือ รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช้ทรัพยากรขององค์การไปโดยเปล่าประโยชน์ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (good sport) คือ เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจกับตนเองภายในองค์การได้ เช่น ไม่มีใครที่สามารถมีสำนักงานที่ดีและที่จ่อรถเฉพะได้ ก็ต้องรู้จักรับผิดชอบหน้าที่ แล้ว (4) พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมและให้ความร่วมมือ (courtesy and cooperation) คือ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและการพึ่งพาอาศัยกัน

Williams and Anderson (1991) และ Lavelle (2010) ได้จัดหมวดหมู่ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใหม่โดยแบ่ง 2 มิติ คือ มิติที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลโดยตรงต่อบุคคล (OCBI) ออาทิ พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อเพื่อแผ่ การช่วยเหลือผู้อื่น และความสุภาพอ่อนน้อมและการให้เกียรติผู้อื่น และ มิติที่ 2 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลโดยตรงต่องค์การ (OCBO) ได้แก่ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมสำนึกร霆หน้าที่

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยระบุนักว่า การศึกษาครั้งนี้มีหน่วยการวิเคราะห์ คือ นักศึกษา ซึ่งยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานภายในองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงประยุกต์เอาแนวคิดการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลโดยตรงต่องค์การ (OCBI) มากำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งได้แก่ พฤติกรรม

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และความสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถแสดงพฤติกรรมดังกล่าวได้ทั้งในชีวิตประจำวันและในชีวิตการเรียน โดยไม่ต้องถูกจำกัดว่า ต้องเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการทำงานภายในองค์กร ดังเช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCBO)

2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

ทฤษฎีพื้นฐานของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเกี่ยวกับแรงจูงใจทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก (affective motives) ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะอารมณ์ของมนุษย์ (human emotion) ในด้านต่างๆ เช่น ความปรารถนา (desire) และความเต็มใจ (willingness) ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (help others) การมีนิสัยเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (empathy) ความมั่นคงในศีลธรรม (moral conviction) และพฤติกรรมสร้างเสริมสังคม (prosocial behavior) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมองว่า บุคคลที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง จะมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล การช่วยเหลือผู้อื่น และความสุภาพอ่อนน้อมและให้เกียดผู้อื่นสูงตามไปด้วย

ข้อสันนิษฐานข้างต้นยืนยันได้จากการศึกษาของ Pandy, Wright, and Moynihan (2008) ที่พบว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง จะมีความเห็นแก่ตัวในระดับต่ำ และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นในระดับสูง ผลการศึกษาข้างต้นยังพบอีกว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ($\beta = .27, p < .05$)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Kim (2006) ยังพบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) เมื่อศึกษากับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการในประเทศเกาหลีใต้จำนวน 1,584 คน ($\beta = .57, p < .05$) จากผลการศึกษาข้างต้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) ของนักศึกษา

สมมติฐานที่ 4: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) ของนักศึกษา

สมมติฐานที่ ๕: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) นักศึกษา

2.9 การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และ พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

Henderson (1985) ให้ความหมายของการทำกิจกรรมอาสาว่า การที่บุคคลเข้าไปบริการหรือรับใช้ชุมชนโดยปราศจากผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ เช่นเดียวกับ Clary and Snyder (1999) ที่ระบุว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือประเภทหนึ่ง โดยไม่มีค่าตอบแทน (unpaid helping behavior) ทั้งนี้ สาเหตุที่บุคคลจะเข้าไปร่วมทำกิจกรรมอาสานั้นอาจเกิดจากความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การแสวงหาความเติบโตสมบูรณ์ให้กับตนเอง การเติมเต็มความพึงพอใจให้แก่ตนเอง แรงจูงใจที่อยากจะช่วยเหลือผู้อื่น (Farmer & Fedor, 2001; Henderson, 1985; Okun, Barr, & Herzog, 1998) การเรียนรู้และอบรม (Okun et al., 1998; Omoto & Snyder, 1995) การนิปปิสันพันธ์ทางสังคมของบุคคล (Farmer & Fedor, 2001) ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมอาสา (Sargent & Sedlacek, 1990)

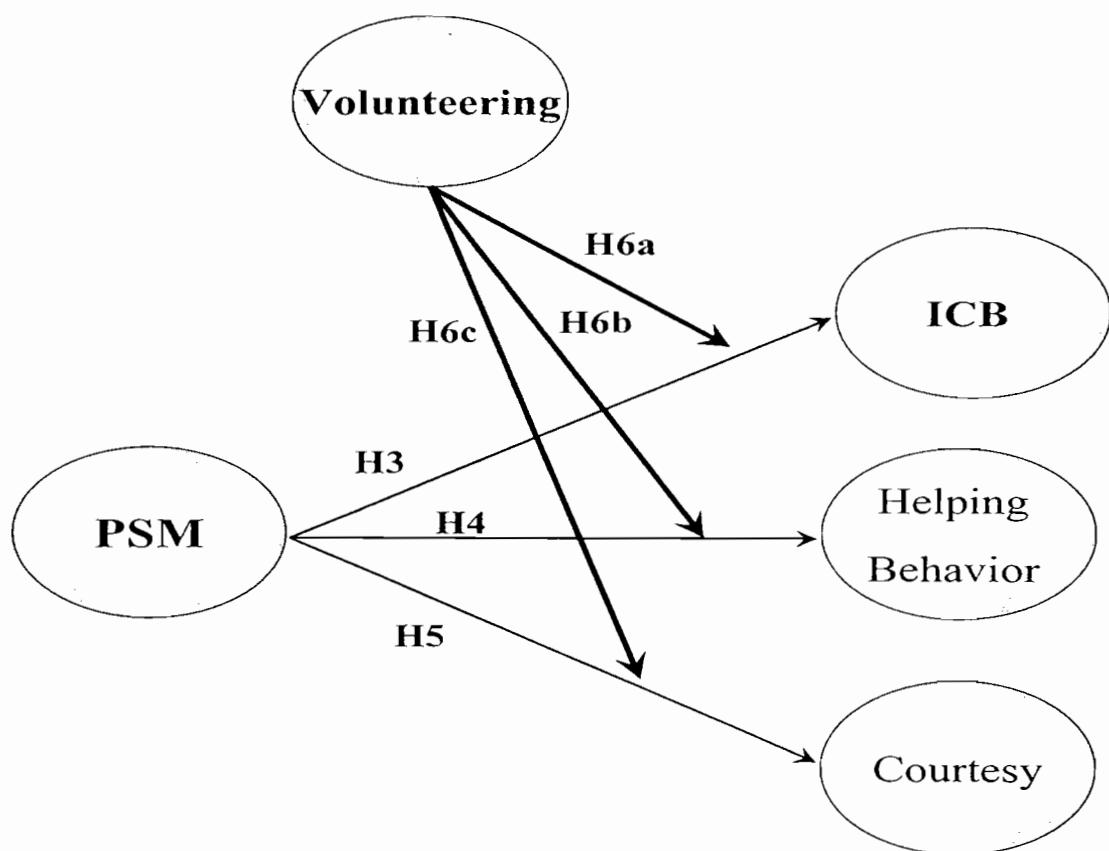
นักวิชาการหลายท่านสนับสนุนว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาไม่ส่วนสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งในรูปแบบพฤติกรรมที่มีอิทธิพลระหว่างบุคคล (OCBI) และพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อองค์กร (OCBO) อีกทั้งการร่วมกิจกรรมอาสาบำเพ็ญประโยชน์ยังมีส่วนสัมพันธ์กับการมีจิตอาสา (discretionary) หรือความมุ่งมั่นของบุคคลที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอีกด้วย (Lavelle, 2010, p. 919)

ในปัจจุบัน สถาบันการศึกษาขึ้นสูงหลายแห่ง ต่างหันมาส่งเสริมให้นักศึกษามีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมอาสามากขึ้น (Sargent & Sedlacek, 1990) ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครหรือบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ จะเป็นตัวแปรที่แทรกความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ การแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมหรือไม่ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า หากนักศึกษามีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูงแล้ว ผนวกกับการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอาสาที่น่าอุบัติ สิ่งเหล่านี้จะทำให้นักศึกษามีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมในระดับที่สูงตามไปด้วย จึงนำไปสู่สมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 6a: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาจะเป็นตัวแปรแทรก (moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior)

สมมติฐานที่ 6b: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาจะเป็นตัวแปรแทรก (moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)

สมมติฐานที่ 6c: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาจะเป็นตัวแปรแทรก (moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)



ภาพที่ 2.1 โน้ตเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม และ การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 การออกแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาห้องในเชิงปริมาณ และในเชิงคุณภาพ โดยแบ่งขั้นตอนการศึกษาออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

3.1.1 การศึกษาที่ 1 ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม AMOS 7.0 (Arbuckle, 2006) เพื่อตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในรัฐบาลไทย การตรวจสอบว่าแบบวัดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ จะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังนี้ คือ ค่า χ^2 ของโมเดลที่ศึกษาไม่ควรมีนัยสำคัญทางสถิติ (ns) ค่าดัชนี comparison fit index (CFI) ควรมีค่ามากกว่า .95 (Hu & Bentler, 1999) ค่าดัชนี Tucker-Lewis index (TLI) ควรมีค่ามากกว่า .90 (Tucker & Lewis, 1973) และค่าดัชนี root mean square error of approximation (RMSEA) ควรมีค่าน้อยกว่า .06 (Hu & Bentler, 1999)

นอกจากนี้ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยังสามารถตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างของแบบวัดได้อีกด้วย กล่าวคือ ความตรงตามโครงสร้าง (contract validity) ประกอบไปด้วย (1) ความตรงเชิงจำแนก (discriminant validity) หมายถึง ตัวแปรแฝง (latent variables) ที่ศึกษาในที่นี้ คือ องค์ประกอบของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข 4 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านความสนใจในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (2) ด้านการตระหนักรู้หน้าที่พลเมืองที่ดี (3) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) และ (4) ด้านการเสียสละอุทิศตน มีความเป็นเอกพันธุ์ (unique) และมีความหมายเฉพาะตัวไม่ทับซ้อนกัน ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน นักวิจัยสามารถวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกได้ 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดโมเดลการวัดสมมติฐาน (hypothesized measurement model) โดยให้ตัวแปรแฝงที่ต้องการศึกษาจำแนกออกจากกัน ต่อมาผู้วิจัยจึงพัฒนาโมเดลการวัดทางเลือก (alternative/compete measurement models) ขึ้นมาหลายๆ โมเดล โดยแต่ละโมเดลจะกำหนดให้ตัวแปรแฝงที่ต้องการศึกษา มีการรวมตัวกันในลักษณะที่แตกต่างกันไป จากนั้น ผู้วิจัยดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง โมเดลการวัดสมมติฐานและ โมเดลการวัดทางเลือก

ผ่านค่า χ^2 difference ($\Delta\chi^2$) หากค่า $\Delta\chi^2$ ระหว่างโมเดลการวัดสมมติฐานและโมเดลการวัดทางเลือกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า โมเดลการวัดทั้งสองมีความแตกต่างกัน ต่ำมาซึ่งจึงคำนวณค่าดัชนีต่างๆ อาทิ ค่า χ^2 , CFI, TLI, RMSEA ทั้งนี้ โมเดลการวัดที่มีค่าดัชนีข้างต้นดีที่สุด จะถือเป็นโมเดลการวัดที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด (Bagozzi & Yi, 1988, pp. 77-78)

ขั้นตอนที่ 2 การคำนวณค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สักดได้ (\sqrt{AVE}) และนำมาเปรียบเทียบกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากตัวแปรแฝง (latent variables) แต่ละตัวมีความตรงเชิงจำแนก ค่า \sqrt{AVE} จะต้องมีค่าสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งในแผลและในส่วนภูมิเดียวกัน (Fornell & Larcker, 1981; MacKenzie, Podsakoff, & Paine, 1999) (2) ความตรงเชิงเหมือน (*convergent validity*) หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ (*observed/manifest variables*) (ซึ่งการศึกษานี้ ได้แก่ ข้อคำถาม) เป็นตัวแทนที่ดี และสามารถสื่อได้ตรงกับที่ตัวแปรแฝงต้องการ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ค่าดัชนีที่ใช้พิจารณาประกอบด้วย (1) ค่าหน้าหลักองค์ประกอบมาตรฐาน (standardized factor loadings: λ) ซึ่งตัวแปรสังเกตได้หรือข้อคำถามที่มีความตรงเชิงเหมือนควรมีค่า λ สูงกว่า .50 (Bagozzi & Yi, 1988; Hair et al., 2010) (2) การคำนวณค่า AVE ซึ่งควรมีค่าสูงกว่า .50 (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2010) และสุดท้าย คือ การคำนวณค่าความเที่ยงตามโครงสร้าง (*construct reliability: CR*) หมายถึง ระดับความสอดคล้องภายในระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (หรือข้อคำถาม) ในโครงสร้างที่ศึกษายิ่งกว่า .70 (Hair et al. 2010)

3.1.2 การศึกษาที่ 2 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) ด้วยโปรแกรม SPSS 11.5 ผู้วิจัยกำหนดให้ตัวแปรต้นในการศึกษา คือ เพศ สาขาวิชา และชั้นปีที่ศึกษา ตลอดจนอิทธิพลร่วม (interaction effects) ระหว่างตัวแปรตันทั้ง 3 ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน

3.1.3 การศึกษาที่ 3 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบโดยโลจิสติกแบบ Binary (binary logistic regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา โดยตัวแปรต้น คือ องค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking) (2) การดูแลคนต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) และ (4) การเสียสละตนเอง (self-sacrifice) ตลอดจนอิทธิพลร่วม (interaction effects) ของตัวแปรทั้ง 4 ส่วนตัวแปรตามอยู่ในระดับนามบัญญัติ (nominal scale) โดยผู้วิจัยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการประกอบอาชีพในอนาคตโดยกำหนดให้ตอบ “1” เลือกประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับเลือกตอบ “2” เลือกประกอบอาชีพอื่นๆ

3.1.4 การศึกษาที่ 4 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ (path analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS 7.0 เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของแรงจูงในการบริการสาธารณสุข ที่มีด้วยพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

อนึ่ง ในขั้นตอนที่ 4 นี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขแบบสั้น (shortened version) ซึ่งประกอบไปด้วยคำตาม 5 ข้อเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ ทั้งนี้ นักวิชาการมี Pandey, Wright, and Moynihan (2008) เป็นอาทิ ได้เคยใช้แบบวัดดังกล่าวในการศึกษาวิจัยมาแล้ว ในเบื้องต้น ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแห่งที่ศึกษา ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (path analysis) ต่อไป

3.1.5 การศึกษาที่ 5 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแปรทาง (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

3.1.6 การศึกษาที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจัดเสนาณฑุ์มุ่ย (Focus group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – dept interview) โดยมุ่งเน้นการสัมภาษณ์ในประเด็นความคิดเห็นด้วยพฤติกรรมของนักศึกษาในคณะรัฐศาสตร์ในภาพรวม, พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาที่สะท้อนการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข, ที่มาของการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข, ผลกระทบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข ตลอดจนแนวทางการปรับปรุงการเรียนการสอนของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยเน้นแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกระบวนการเก็บข้อมูล

ประชากรของการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 1 ถึง 4 ที่ลงทะเบียนในปีการศึกษา 2552 จำนวน 1,531 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

(purposive sampling) โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในความเรียนโดยได้รับความอนุเคราะห์จากคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ศึกษา

3.3.1 การศึกษาเชิงปริมาณ

ในการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งมีโครงสร้างประกอบไปด้วย 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเชิงประชากร ได้แก่ เพศ สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา อายุ และเกรดเฉลี่ยสะสมของนักศึกษา ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ จำนวน 24 ข้อ (Perry, 1996) ใช้มาตรวัดแบบลิเคริท 5 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แบ่งเป็น

(1) ด้านความสนใจในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policy making) จำนวน 3 ข้อ ($\alpha = .50$)

(2) ด้านการตระหนักรถองหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) จำนวน 5 ข้อ ($\alpha = .78$)

(3) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) จำนวน 8 ข้อ ($\alpha = .57$)

(4) ด้านการเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice) จำนวน 8 ข้อ ($\alpha = .85$)

ตอนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี (interpersonal citizenship behavior) จำนวน 3 ข้อ (ปรับจาก Mossholder, Settoon, & Henagan, 2005) ใช้มาตรวัดแบบลิเคริท 5 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ($\alpha = .74$)

ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) จำนวน 7 ข้อ (ปรับจากแบบวัดความเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) ของ Smith et al., 1983) ใช้มาตรวัดแบบลิเคริท 7 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ($\alpha = .93$)

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) จำนวน 5 ข้อ (ปรับจาก Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990) ใช้มาตรวัดแบบลิเคริท 5 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ($\alpha = .88$)

ตอนที่ 6 ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร (*volunteering*) เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีจำนวน 2 ชื่อ ได้แก่ “การเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร หรือสมาชิกองค์กรสาธารณะกุศลต่างๆ และ “โอกาสในการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ออกค่ายอาสา บำเพ็ญประโยชน์ รับบริจาคลงของและเงินฯ” ใช้มาตรวัดแบบลิเคริท 5 ช่วงค่า (1 = แทบจะไม่เคย, 5 = บ่อยครั้งมาก) ($\alpha = .74$)

ตอนที่ 7 การเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษา (*occupational choices*) จำนวน 1 ชื่อ โดยกำหนดให้นักศึกษาเลือกตอบประเภทอาชีพที่นักศึกษาต้องการทำภัยหลังจากที่สำเร็จการศึกษา

3.3.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาผ่านการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการประชุมกลุ่ม Focus group ทั้งนี้ ตัวอย่างคำนวณการสัมภาษณ์และประเด็นการประชุมกลุ่ม Focus group บรรจุไว้ในภาคผนวกท้ายเล่ม

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามข้างต้นได้รับการแปลและตรวจทานจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ และการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ของแบบสอบถามกับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน พนวณว่า ค่า Cronbach's alpha อยู่ระหว่าง .50-.93

3.5 คำถามและสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดคำถามและสมมติฐานการวิจัยพร้อมทั้งสถิติที่ใช้ทดสอบ ไว้ดังตารางที่ 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 คำถามและสมมติฐานการวิจัยพร้อมหัวสกัดที่ใช้ทดสอบ

คำถามและสมมติฐานการวิจัย	สกัดที่ใช้ทดสอบ
คำถามการวิจัยที่ 1: แนววัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข Peity (1996) พัฒนาขึ้น ชั้งประถมไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (2) การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ (4) การเสียสละตนเอง จะมีความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างหรือไม่ เมื่อนำมาศึกษาในบริบทไทย	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม AMOS 7.0
สมมติฐานที่ 1(a): นักศึกษาที่มีเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษาเดียวกันกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน	การวิเคราะห์ Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) ด้วยโปรแกรม SPSS 11.5
สมมติฐานที่ 1(b): นักศึกษาที่มีเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษาเดียวกันกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขด้านการตระหนักรู้หน้าที่พลเมืองที่ดี ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน	การวิเคราะห์ Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) ด้วยโปรแกรม SPSS 11.5
สมมติฐานที่ 1(c): นักศึกษาที่มีเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษาเดียวกันกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1(d): นักศึกษาที่มีเพศ สาขาวิชาเอก และชั้นปีที่ศึกษาเดียวกันกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขด้านการเสียสละตนเอง ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2: องค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข 4 ด้าน คือ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (2) การตระหนักรู้หน้าที่พลเมืองที่ดี (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ (4) การเสียสละตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการทำนายโอกาสในการเลือกประกอบอาชีพพื้นราษฎรของนักศึกษา	การวิเคราะห์ ordinal logistic regression แบบ Binary (binary logistic regression) ด้วยโปรแกรม SPSS 11.5
สมมติฐานที่ 3: แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลของนักศึกษา	
สมมติฐานที่ 4: แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นของนักศึกษา	
สมมติฐานที่ 5: แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมนักศึกษา	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางเชิงสาเหตุ (path analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS 7.0
สมมติฐานที่ 6a: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาจะเป็นตัวแปรแทรก (moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล	
สมมติฐานที่ 6b: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาจะเป็นตัวแปรแทรก (moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น	
สมมติฐานที่ 6c: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาจะเป็นตัวแปรแทรก (moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม	การวิเคราะห์เดดอลแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) ด้วยโปรแกรม SPSS 11.5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยออกแบบสอบถามตามไปยังนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ชั้นปีที่ 1-4 ซึ่งลงทะเบียนในปีการศึกษา 2553 ทั้งหมด 1,531 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์จำนวน 857 ฉบับ (คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 56) กลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วยนักศึกษาสาขาปกครอง จำนวน 302 คน (ร้อยละ 35) และสาขาวรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 555 คน (ร้อยละ 65)

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 265 คน (ร้อยละ 30) และเพศหญิง จำนวน 592 คน (ร้อยละ 69) กลุ่มตัวอย่างมาจากชั้นปีที่ 1 จำนวน 134 คน (ร้อยละ 16) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 291 คน (ร้อยละ 34) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 292 คน (ร้อยละ 34) และชั้นปีที่ 4 จำนวน 140 คน (ร้อยละ 16) อายุโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 22.79 ปี และเกรดเฉลี่ย เท่ากับ 2.61

4.2 ผลการศึกษาที่ 1: การตรวจสอบความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในบริบทประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโครงสร้างแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะตามคำจำกัดความวิจัยที่ 1: แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ Perry (1996) พัฒนาขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (2) การตระหนักดื่องหน้าที่พลเมืองที่ดี (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ (4) การเสียสละตนเอง จะมีความตรงและความเที่ยงตามโครงสร้างหรือไม่ เมื่อนำมาศึกษาในบริบทไทย การนี้ผู้วิจัยได้กำหนดให้โมเดลการวัดที่ 5 (โมเดล 5) เป็นตัวแทนของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ประกอบไปด้วยโครงสร้าง 4 องค์ประกอบ (โมเดลการวัดสมมติฐาน (hypothesized measurement model)) และยังพัฒนาโมเดลการวัดทางเลือก (alternative measurement model) ขึ้นมาอีก 4 โมเดลซึ่งมีการจัดเรียงรูปแบบโครงสร้างของแบบวัดแตกต่างกัน (โมเดล 1, 2, 3, และ 4) เทคนิคที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยเดลการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Model	Description	χ^2	df	χ^2/df	CFI	TLI	RMSEA	90% CI	RMSEA	ปรีเซนต์เก็บกับโมเดล S
									$\Delta\chi^2$	Δdf
Model 1	One-factor model ^a	256.99***	191	1.35	.98	.98	.02	[.01, .03]	44.49***	8
Model 2	Two-factor model ^b	225.02	192	1.17	.99	.99	.01	[.00, .02]	12.52	7
Model 3	Two-factor model ^c	224.62*	191	1.18	.99	.99	.01	[.00, .02]	12.12	8
Model 4	Two-factor model ^d	211.68	197	1.07	1.00	1.00	.01	[.00, .02]	.18	2
Model 5	Four-factor model ^e	212.50	199	1.07	1.00	1.00	.01	[.00, .02]		

หมายเหตุ: $N = 857$. * $p < .05$. *** $p < .001$.

^a โมเดล 1 องค์ประกอบ: ข้อคำถามทั้ง 24 ข้อ รวมอยู่ในองค์ประกอบเดียว

^b โมเดล 2 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความสนใจในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policy making) + ด้านการตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty), องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถามขององค์ประกอบด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) + ด้านการเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice)

^c โมเดล 2 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความสนใจในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policy making) + ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion), องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) + ด้านการเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice)

^d โมเดล 2 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความสนใจในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policy making) + ด้านการเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice), องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) + ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion)

^e โมเดล 4 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความสนใจในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policy making), องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty), องค์ประกอบที่ 3 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion), และองค์ประกอบที่ 4 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice)

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.1 พบว่า โมเดลการวัดที่ 5 (โมเดล 5) ซึ่งเป็นโมเดลการวัดสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี ($\chi^2(192, N = 857) = 212.50, ns, CFI = 1.00, TLI = 1.00, RMSEA = .01, 95\% \text{ confidential intervals (CI)} = [.00, .02]$) และแม้ว่าโมเดล 4

ซึ่งแบ่ง โครงสร้างของแบบวัดออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1: การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policy making) และการเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice) องค์ประกอบที่ 2: การตระหนักรู้อ่อนน้อมถ่อมตนที่เพลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) จะมีค่า χ^2 ต่ำกว่า โนเดล 5 ซึ่งเป็นโนเดลการวัดสมมติฐาน แต่ค่า $\Delta\chi^2$ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างโนเดลการวัดทั้ง 2 หมายความว่า โนเดลทั้ง 2 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเลือกโนเดล 5 ให้เป็น โนเดลที่เหมาะสมที่สุด นอกจากนี้ การเปรียบเทียบ โนเดล 5 กับ โนเดล 1, 2 และ 3 พบร่วมกับ โนเดล 5 มีค่าดัชนีต่างๆ ดีกว่า โนเดลที่เหลือ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โนเดล 5 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เมื่อนำแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่พัฒนาขึ้น ในด้านประเทคโนโลยีใช้ศึกษาภักดีลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย แบบวัดดังกล่าว ยังคงองค์ประกอบเดิมทั้ง 4 องค์ประกอบไว้ได้

ขั้นตอนต่อมาจะเป็นการตรวจสอบในระดับข้อคำามของแบบวัดโดยเฉพาะในเรื่องความตรงเชิงเหมือน (convergent validity) ซึ่งหมายถึง การที่ข้อคำามเป็นตัวแทนที่ดีของสิ่งที่ต้องการวัด ค่าดัชนีที่ต้องพิจารณา คือ (1) ค่าหนานักองค์ประกอบมาตรฐาน (standardized factor loadings: λ) ข้อคำามในแต่ละตัวแปรแฟรงค์ ซึ่งควรมีค่าสูงกว่า .50 (Bagozzi & Yi, 1988; Hair et al., 2010) (2) ค่า AVE ที่คำนวณได้ควรมีค่าสูงกว่า .50 (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2010) และ (3) การคำนวณค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (construct reliability: CR) หมายถึง ระดับความสอดคล้องกันในระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ศึกษา ซึ่งควรนีค่ามากกว่า .70 (Hair et al. 2010)

ผลในตารางที่ 4.2 พบร่วมว่า ค่า λ ของข้อคำามมีค่าระหว่าง .02-.81 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำามที่มีค่า λ ต่ำกว่า .50 ออกจากโครงสร้าง ผลการคำนวณค่า AVE พบร่วมว่า ค่าที่คำนวณได้อยู่ระหว่าง .38-.49 และค่า CR มีค่าระหว่าง .55-.77 แม้จะพบว่า ค่าดัชนีทั้ง 2 มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด แต่ทั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอว่า ควรมีการนำแบบวัดดังกล่าวไปศึกษาขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบขึ้นความถูกต้องของผลการศึกษานี้และทดสอบสมมติฐานที่ 1 ต่อไป

ตารางที่ 4.2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (CR) ของข้อคำ답ในแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ข้อคำ답	λ	AVE	CR
การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policy making)	.38	.55	
การเมืองเป็นเรื่องสำคัญ ^a	.33 ^b		
ข้าพเจ้าไม่สนใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมกำหนด หรือ รับประโภชน์ จากนโยบายต่างๆ ของรัฐ ^a	.64		
ข้าพเจ้าไม่สนใจพกพาเมืองท่าให้นัก ^a	.59		
การตระหนักด้วยหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty)	.46	.77	
สำหรับข้าพเจ้าแล้ว มันเป็นเรื่องที่ยากมาก ที่ต้องขอใส่ใจความเป็นไปของชุมชนหรือสังคมรอบตัว ^a	.17 ^b		
ข้าพเจ้าพร้อมที่จะช่วยเหลือชุมชน หรือ สังคมรอบด้านข้าพเจ้า อ่างเต็มที่	.62		
ข้าพเจ้าเห็นว่า การบริการ/บริการสาธารณะเป็นหนึ่งในหน้าที่ของการเป็นพลเมืองที่ดี	.75		
สำหรับข้าพเจ้าแล้ว การบริการ / บริการสาธารณะ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก	.77		
ข้าพเจ้ายกย่องที่จะเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐทำสิ่งดีๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสังคมโดยรวม			
ถึงแม้ว่าผลของการกระทำนั้น อาจกระทบกับผลประโยชน์ของข้าพเจ้าก็ตาม	.54		
ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion)	.49	.66	
มันเป็นเรื่องยากสำหรับข้าพเจ้า ที่จะควบคุมความรู้สึกของตน เมื่อพบเห็นผู้คนที่กำลังตกทุกข์ใจยาก	.29 ^b		
โครงการช่วยเหลือสังคมดีๆ เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ จะละเว้นไม่ได้	.70		
เหตุการณ์ดีๆ ในแต่ละวันมักจะอยู่เบื้องต้นให้ข้าพเจ้าตระหนักรู้ มนุษย์ทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยกัน	.70		
ข้าพเจ้าไม่รู้สึกสะเทือนใจเท่าไหร่นัก เมื่อพบกับผู้คนที่ด้อยโอกาสหรือฐานะยากจน ^a	.28 ^b		
สำหรับข้าพเจ้าแล้ว ความรักษาดี หมายความรวมถึง การคำนึงถึงความพากเพียรของผู้อื่น	.46 ^b		
ข้าพเจ้าไม่รู้สึกเห็นใจเท่าไหร่นัก เมื่อพบกับผู้ที่ประสบปัญหา แต่ไม่เคยพยายามที่จะช่วยเหลือตนเอง ก่อน ^a	.02 ^b		
มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมจำนวนมากน้อยมาก ที่ข้าพเจ้าสนับสนุนด้วยความเห็นใจ ^a	.06 ^b		
น้อยครั้งมาก ที่ข้าพเจ้าจะคิดถึงความเป็นอยู่ หรือ ความพากเพียร ของคนที่ข้าพเจ้าไม่รู้จัก ^a	.14 ^b		
การเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice)	.41	.77	
ข้าพเจ้าชอบการทำได้แล้วได้ผลตอบแทน มากกว่าทำได้แล้วไม่ได้อะไรเลย ^a	.20 ^b		
สิ่งดีๆ ที่ข้าพเจ้ากระทำส่วนมาก ส่วนทำเพื่อผู้อื่น มากกว่า ตัวข้าพเจ้าเอง	.41 ^b		
การได้ช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นสุข ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆ ก็ตาม	.45 ^b		
การได้มีส่วนสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีให้เกิดขึ้นกับสังคม มีความหมายสำหรับข้าพเจ้า มากกว่า ความสำเร็จส่วนตัวใดๆ	.57		
ข้าพเจ้าคิดว่า ผู้คนในสังคมควรจะเป็นผู้ดี มากกว่าเป็นผู้รับ	.56		
ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเสียสละ อุทิศตน เพื่อสร้างสังคมที่ดี	.81		
ข้าพเจ้าเป็นหนึ่งในจำนวนคนไม่กี่คน ที่พร้อมจะเสียชีวิตเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น	.61		
ข้าพเจ้าเชื่อว่า หน้าที่ นักอน ผลประโยชน์ส่วนตัว	.61		

หมายเหตุ: ^a ข้อคำ답เชิงลบ กลับค่าคะแนน (reversed scoring)

^b ข้อคำ답ที่ตัดออกจากวิเคราะห์. ค่า AVE และ CR คำนวณหลังจากตัดข้อคำ답ที่มีค่า $\lambda < .50$ ทิ้ง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (*M*) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข

ตัวแปร	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policy making)	3.83	.90	(.61)			
2. การตระหนักรู้อันที่เพื่อประโยชน์ทั่วไป (commitment to the public interest civic duty)	4.33	.64	.17 **	(.67)		
3. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion)	4.40	.66	.14 **	.56 **	(.70)	
4. การเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice)	3.96	.64	.16 **	.47 **	.44 **	(.64)

หมายเหตุ: $N = 857$. ** $p < .01$. ค่าที่แสดงในวงเล็บ คือ ค่า \sqrt{AVE} ซึ่งแสดงความตรงเชิงจำแนก (discriminant validity)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย (*M*) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน ทั้งนี้ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้านมีค่าระหว่าง .14-.56 ดังนั้นจึงปราศจากปัญหาด้วยแปรเมื่อความสัมพันธ์กันสูง (multicollinearity) ทั้งนี้ Stevens (2009) ระบุว่า ปัญหาดังกล่าวจะเกิดขึ้นหากตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า .80 ส่วน Tabachnick and Fidell (2001) กำหนดไว้ที่ .90 นอกจากนี้ ในตารางที่ 4.3 ยังแสดงค่า \sqrt{AVE} ซึ่งเป็นค่าดัชนีอีกประการหนึ่งที่ใช้ตรวจสอบความตรงเชิงจำแนก (discriminant validity) ผลการศึกษาพบว่า ค่า \sqrt{AVE} ที่คำนวณได้มีค่าสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งในแผลและในส่วนภารกิจเดียวกัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขทั้ง 4 ด้านมีความเป็นเอกพันธ์เฉพาะตัว ปราศจากปัญหาความซ้ำซ้อนของตัวแปร (Fornell & Larcker, 1988; MacKenzie et al., 1999)

เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความตรงและความเที่ยงของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขและได้ผลเป็นที่ยอมรับแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการทดสอบเกี่ยวกับระดับการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในหมู่นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยจะมีการศึกษาเปรียบเทียบตามเพศ สาขาวิชานอก ขั้นปีการศึกษา ตลอดจนศึกษาอิทธิพลร่วม (interaction effects) ระหว่างตัวแปรเชิงประชากรทั้ง 3 ที่มีต่อระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ “การตระหนักรู้อันที่เพื่อประโยชน์ทั่วไป” “ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น” และ “การเสียสละอุทิศตน”

4.3 ผลการศึกษาที่ 3: การศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.4 รายงานค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งหากพิจารณาในภาพรวมแล้วจะพบว่า เพศหญิงจะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่สูงกว่าเพศชายในทุกด้าน และยังพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาสาขาวิชาเอกทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขกว่านักศึกษาที่ศึกษาสาขาวิชาเอกการปักครองในด้าน และชั้นปีที่ศึกษา

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติทดสอบ MANOVA ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปรตามหลายๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์กัน (ซึ่งในที่นี้ คือ องค์ประกอบห้า 4 ด้านของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข) ทั้งนี้ การวิเคราะห์ด้วยสถิติ MANOVA มีข้อได้เปรียบกว่า เทคนิคการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอื่นๆ อาทิ การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t (t-test) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ F (ANOVA) เนื่องจากเทคนิค MANOVA จะช่วยลดปัญหาการเกิดข้อผิดพลาดประเภทที่ 1 (Type I error) ซึ่งมักเกิดจากจากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนในตัวแปรเดียวหลายๆ ครั้ง แต่ในเทคนิค MANOVA ผู้วิจัยสามารถนำกลุ่ม (sets) ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามใส่ลงในตารางวิเคราะห์และแปลผลได้ในขั้นตอนเดียว (Hair et al., 2010; Huberty & Morris, 1989)

ผลการวิเคราะห์ MANOVA ดังตารางที่ 4.5 พบว่า นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($Wilks' lambda = .98, F (4, 838) = 3.22, p < .05$) กล่าวคือ

(1) นักศึกษาเพศหญิงมี (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณสุข (2) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ (3) และการเสียสละอุทิศตนในระดับที่สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(2) นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า นักศึกษาที่มาจากสาขาวิชาเอกการปักครองและรัฐประศาสนศาสตร์ มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($Wilks' Lambda = .97, F (4, 838) = 5.95, p < .001$) กล่าวคือ นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขด้าน (1) การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (2) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ (3) การเสียสละอุทิศตน ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาสาขาวิชาการปักครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(3) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ($Wilks' Lambda = .98, F (12, 2217) = 1.24, ns$)

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงバラถัน (SD) ของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยชั้นความพร้อมทางวิชาเอก แตะต้องปัจจัยมา

	เพศ												สาขาวิชาเอก						หัวหน้าศึกษา							
	ชาย						หญิง						การประกอบอาชญากรรม		รัฐประหาร-		1		2		3		4			
	$N = 265$	M	SD	$N = 592$	M	SD	$N = 302$	M	SD	$N = 555$	M	SD	$N = 134$	M	SD	$N = 291$	M	SD	$N = 140$	M	SD	$N = 857$				
องค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการ	3.70	.92	3.89	.89	3.86	.88	3.82	.92	3.69	1.00	3.84	.89	3.89	.89	3.84	.85	3.83	.90								
บริการสาธารณะ																										
1. กิจกรรมส่วนตัวในทำเลเด่นโดยมากในครอบครัว	4.25	.74	4.36	.59	4.23	.69	4.38	.61	4.35	.73	4.30	.69	4.37	.57	4.26	.59	4.33	.64								
2. กิจกรรมทางสังคมอันที่เพื่อนมีอยู่ติด																										
3. ความเห็นชอบหรือผู้อื่น	4.32	.74	4.44	.62	4.27	.75	4.47	.59	4.37	.83	4.39	.67	4.46	.58	4.33	.63	4.40	.66								
4. กิจกรรมทางสังคมอันที่ขาด	3.88	.75	3.99	.58	3.85	.67	4.02	.62	4.02	.69	3.94	.67	3.97	.62	3.91	.58	3.96	.64								

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ MANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการบริการสถาบันศึกษาคณารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาราชธานี

Source	Multivariate			Univariate F			การศึกษาดูทิศทาง		
	<i>Wilks' Lambda</i>	<i>F</i>	<i>df</i>	การเมืองร่วมในทำเลเด่นโดยมากของ	การเมืองร่วมในทำเลเด่นโดยมากของ	การเมืองร่วมในทำเลเด่นโดยมากของ	ความเห็นทางการเมืองโดยรวม	ความเห็นทางการเมืองโดยรวม	ความเห็นทางการเมืองโดยรวม
Gender (G)	.98	3.22*	4, 838	7.09**	2.08		4.47*	6.78**	
Major (M)	.97	5.95***	4, 838	.07	7.38**		19.81***	11.64***	
Year (Y)	.98	1.24	12, 2217	1.15	1.73		1.16	1.53	
G × M	.99	2.52*	4, 838	.09	.84		5.03*	7.75**	
G × Y	.97	1.95*	12, 2217	.41	3.77**		5.29***	1.08	
M × Y	.98	1.66	12, 2217	2.09	1.07		.60	3.31*	
G × M × Y	.99	.64	12, 2217	.05	1.16		.54	.44	
Mean square error (<i>MSe</i>)		NA		.81	.40		.42	.40	

หมายเหตุ: * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$. NA = not applicable. Gender (G) = เพศ; Major (M) = สาขาวิชาเอก; Year (Y) = ชั้นปีที่ศึกษา.

การทดสอบอิทธิพลร่วม (interaction effects) ระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร (เพศ สาขาวิชาเอก และ ชั้นปีที่ศึกษา) ที่มีต่อระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาในด้านต่างๆ ดังตารางที่ 4.5 รายงานว่า

(1) อิทธิพลร่วมระหว่าง เพศ × สาขาวิชาเอก มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($Wilks' Lambda = .99, F(4, 838) = 2.52, p < .05$) โดยเฉพาะในด้าน (1) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ (2) การเสียสละอุทิศตน

(2) อิทธิพลร่วมระหว่าง เพศ × ชั้นปีที่ศึกษา มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญด้วยเช่นกัน ($Wilks' Lambda = .97, F(12, 2217) = 1.95, p < .05$) โดยเฉพาะในด้าน (1) การตระหนักร่องหน้าที่พลเมืองที่ดี และ (2) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

(3) อนึ่ง แม้ผลการวิเคราะห์ MANOVA ในขั้นตอน Multivariate จะไม่พบว่า อิทธิพลร่วมระหว่าง สาขาวิชาเอก × ชั้นปีที่ศึกษา จะส่งผลต่อให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขของนักศึกษามีความแตกต่างกัน ($Wilks' Lambda = .98, F(12, 2217) = 1.66, p = .07$) แต่การวิเคราะห์ในขั้นตอน Stepdown ซึ่งเป็นการทดสอบแบบ Univariate กลับพบว่า อิทธิพลร่วมระหว่าง สาขาวิชาเอก × ชั้นปีที่ศึกษา มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในด้านการเสียสละอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

กล่าวโดยสรุป การศึกษานี้พบว่า นักศึกษาที่มีเพศและสาขาวิชาเอกที่แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในระดับที่แตกต่างกัน รวมถึงอิทธิพลร่วมของ เพศ × สาขาวิชาเอก, เพศ × ชั้นปีที่ศึกษา และ สาขาวิชาเอก × ชั้นปีที่ศึกษา ยังส่งผลต่อความแตกต่างในแรงจูงใจของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอีกด้วย

4.4 ผลการศึกษาที่ 3: การทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขมีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการ (Lewis & Frank, 2002; Perry & Wise, 1990; Steijn, 2008; Wright & Christensen, 2010) ผู้วิจัยยังต้องการตรวจสอบเพิ่มเติมว่า หากศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย โดยเฉพาะนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ที่บุคคลทั่วไป “มักเข้าใจ” ว่ามีความมุ่งมั่นที่จะประกอบอาชีพรับราชการเมื่อสำเร็จการศึกษานั้น ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะสอดคล้องกับผลการศึกษาในต่างประเทศหรือไม่

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยโลจิสติกแบบ Binary (binary logistic regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้างต้น โดยกำหนดให้ตัวแปรด้าน คือ องค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข 4 ด้าน คือ (1) การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ (2) การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ (4) การเสียสละอุทิศตน พร้อมทั้งอิทธิพลร่วม (interaction effects) ขององค์ประกอบข้างต้น ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกประกอบอาชีพรับราชการ (ลงรหัส = 1) และการเลือกประกอบอาชีพอื่นๆ (ลงรหัส = 0)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ด้วยโลจิสติกเพื่อทำนายการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา

ตัวแปร	การเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา			
	B	SE	Wald	Exp(B)
การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ	.54	3.46	.02	1.72
การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี	-2.61	4.89	.29	.07
ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	-11.67**	4.49	6.74	.00
การเสียสละอุทิศตน	4.86	5.68	.73	128.62
การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ × การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี	-.44	.91	.23	.65
การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ × ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	1.95*	.94	4.36	7.06
การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ × การเสียสละอุทิศตน	-2.03*	.95	4.62	.13
การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี × ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	2.96*	1.19	6.13	19.27
การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี × การเสียสละอุทิศตน	-1.00	1.38	.52	.37
ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น × การเสียสละอุทิศตน	.91	.91	1.02	2.50
การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ × การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี × ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	-.45*	.23	3.92	.64
การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ × การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี × การเสียสละอุทิศตน	.54*	.22	5.93	1.72
การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี × ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น × การเสียสละอุทิศตน	-.30	.23	1.66	.74
การมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบายสาธารณะ × การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี × ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น × การเสียสละอุทิศตน	.02	.34	.00	1.02

หมายเหตุ: N = 857. * p < .05. ** p < .01. B = unstandaradized regression coefficient.

กำหนดให้การเลือกประกอบอาชีพรับราชการ (ลงรหัส = 1) และการเลือกประกอบอาชีพอื่นๆ (ลงรหัส = 0)

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยโลจิสติกในการทำนายการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ

การเลือกประกอบอาชีพรับราชการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบไปด้วย 3 ตัวแปรได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ \times ความเห็นออกเห็นใจผู้อื่น ($B = 1.95, p < .05$) (2) การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี \times ความเห็นออกเห็นใจผู้อื่น ($B = 2.96, p < .05$) และ (3) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ \times การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี \times การเสียสละอุทิศตน ($B = .54, p < .05$) จากข้างต้นอธิบายได้ว่า หากส่งเสริมให้มีตัวแปรดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น โอกาสที่นักศึกษาจะเลือกประกอบอาชีพรับราชการจะมีมากขึ้น

นอกจากนี้ ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) ความเห็นออกเห็นใจผู้อื่น ($B = -11.67, p < .01$) (2) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ \times การเสียสละอุทิศตน ($B = -2.03, p < .05$) และ (3) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ \times การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี \times ความเห็นออกเห็นใจผู้อื่น ($B = -.45, p < .05$) ซึ่งอธิบายได้ว่า หากตัวแปรดังกล่าวมีมากขึ้น โอกาสที่นักศึกษาจะเลือกประกอบอาชีพรับราชการจะลดลง

จากข้างต้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะสามารถทำนายการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้ ดังนั้น จึงต้องยอมรับสมมติฐานที่ 2

4.5 การทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

สมมติฐานที่ 3-6 ผู้วิจัยต้องการทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา ตลอดจนอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับพฤติกรรมต่างๆ ข้างต้น อย่างไรก็ตาม ก่อนทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความตรงและความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่ต้องการศึกษา ก่อน ซึ่งผลในตารางที่ 4.7 รายงานว่า เมื่อเปรียบเทียบกับจัดเรียงตัวของตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 5 ตัว ตามโมเดลการวัดต่างๆ (โมเดล 1-โมเดล 5) พบว่า โมเดล 5 ซึ่งเป็นโมเดลการวัดสมมติฐานที่กำหนดให้ตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 5 ตัวแปรจำแนกออกจากกันเป็นโมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีที่สุด ($\chi^2(164, N = 857) = 173.12, ns, CFI = 1.00, TLI = 1.00, RMSEA = .01, 95\% CI = .00, .02$) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 5 ตัวแปรมีความเป็นเอกพันธ์หรือมีตระหง่านเจาะแก้ (discriminant validity)

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยเดลการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา

Model	Description	χ^2	df	χ^2/df	CFI	TLI	RMSEA	90% CI	RMSEA ปรับแก้ยกเว้นโดยแอดเจสต์		
									Δ χ^2	Δdf	
Model 1	One-factor model ^a	262.74***	149	1.76	.98	.98	.03	[.02, .04]	89.62***	15	
Model 2	Two-factor model ^b	231.62***	155	1.49	.99	.98	.02	[.02, .03]	58.50***	9	
Model 3	Three-factor model ^c	239.98***	158	1.52	.99	.98	.02	[.02, .03]	66.86***	6	
Model 4	Five-factor model ^d	173.12	164	1.06	1.00	1.00	.01	[.00, .02]			

หมายเหตุ: $N = 857$. *** $p < .001$.

^a โมเดล 1 องค์ประกอบ: ข้อคำถามทั้ง 22 ข้อ รวมอยู่ในองค์ประกอบเดียว

^b โมเดล 2 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) + การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (volunteering), องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถามของพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (interpersonal citizenship behavior: ICB) + พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) + พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

^c โมเดล 3 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM), องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถามของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (volunteering), องค์ประกอบที่ 3 ข้อคำถามของ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (interpersonal citizenship behavior: ICB) + พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) + พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

^d โมเดล 5 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM), องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถามของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (volunteering), องค์ประกอบที่ 3 ข้อคำถามของ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (interpersonal citizenship behavior: ICB), องค์ประกอบที่ 4 ข้อคำถาม ของพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior), และองค์ประกอบที่ 5 ข้อคำถามของพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

ขั้นตอนต่อมา ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบในระดับข้อคำถาม ผลในตารางที่ 4.8 พบว่า ค่า λ ซึ่งเป็นค่าดัชนีหนึ่งในการวัดความตรงเชิงเนื้อหา (convergent validity) มีค่าระหว่าง .46-.94 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกตัดข้อคำถามที่มีค่า λ ต่ำกว่า .50 ออกจาก การวิเคราะห์ จากนั้น ผู้วิจัยจึงคำนวณค่า AVE จากข้อคำถามที่เหลือและพบว่า ค่าที่คำนวณได้อยู่ระหว่าง .40-.79 และค่า CR มีค่า ระหว่าง .66-.88

ตารางที่ 4.8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (CR) ของตัวแปรที่ศึกษา

ข้อคำถาม	λ	AVE	CR
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM)^a			
สำหรับข้าพเจ้าแล้ว การบริการ / บริการสาธารณะ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก	.53		
เหตุการณ์ด่างๆ ในแต่ละวันมักจะอยู่ข้างหน้าให้ข้าพเจ้าระหบนกว่า มนุษย์ทุกคนต้องพึงพอใจกัน	.46 ^b		
การได้มีส่วนร่วมความเปลี่ยนแปลงที่ดีให้เกิดขึ้นกับสังคม มีความหมายสำหรับข้าพเจ้ามากกว่า	.56		
ความสำเร็จส่วนตัวสำคัญ			
ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเสียสละ อุทิศตน เพื่อสร้างสังคมที่ดี	.78		
ข้าพเจ้ายินดีที่จะปกป้องสิทธิของผู้อื่น แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้ข้าพเจ้าลำบาก	.48 ^b		
พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB)			
ข้าพเจ้าให้ความสนใจ/อยาจไวสักพื่อนๆ ของข้าพเจ้า	.58		
เมื่อใดที่รู้ว่าเพื่อนๆ กำลังเผชิญภัยปัญหา ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความสนใจทั้งหมดเพื่อรับฟังและเข้าใจปัญหานั้น	.82		
ข้าพเจ้าจะทำทุกวิถีทางเพื่อช่วยเหลือเพื่อนๆ ที่เพื่อนๆ ของข้าพเจ้าเผชิญอยู่	.82		
พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)			
ในการทำงานกลุ่ม ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำสิ่งด่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย	.70		
เมื่อมีสถานะใกล้กัน เช่น ข้าพเจ้าจะเป็นบุคคลแรกที่เข้าไปทำความรู้จัก ก้าวแรก และแนะนำสิ่งด่างๆ ให้เสมอ	.54		
ข้าพเจ้าดึงใจให้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มเสมอ	.77		
ข้าพเจ้าช่วยเหลืองานเพื่อนๆ ในกลุ่มอยู่เสมอ	.85		
ข้าพเจ้านักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มอยู่เสมอ	.75		
ข้าพเจ้ามีส่วนช่วยเหลือเพื่อนๆ ในกลุ่ม เรียบเรียงวิธีการแก้ไขปัญหาด่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน	.73		
ข้าพเจ้าเข้าไปช่วยทำหน้าที่ด่างๆ แทนเพื่อนเสมอ	.48 ^b		
พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)			
ในการทำงานกลุ่ม ข้าพเจ้าทำทุกวิถีทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากันเพื่อนร่วมงาน	.63		
ข้าพเจ้าจะนัดแนะเวลาที่จะทำงานด้วยกันเพื่อไม่ให้ไปกระทบหรือรบกวนกับผู้อื่น	.67		
ทุกวันนี้ ข้าพเจ้าไม่ละเมิดสิทธิ์ส่วนบุคคลของผู้อื่น	.69		
ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาด่างๆ กันเพื่อนร่วมงาน	.77		
ก่อนการแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมาน้ำหนักไม่คร่าควรลังเลจากการแสดงพฤติกรรมนั้นก่อนเสมอ	.57		
การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (volunteering)			
ท่านได้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครหรือสมาชิกองค์กรสาธารณะด้วยตัวเอง	.83		
ท่านมีโอกาสได้ทำการทำกิจกรรมด่างๆ เช่น ออกค่ายอาสา บำเพ็ญประโยชน์ รับบริจาคเงิน ฯลฯ	.94		

หมายเหตุ: ^a แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะแบบสั้น (shortened version) ซึ่งประกอบไปด้วย

คำถาม 5 ข้อคำถาม (Pandey et al., 2008)

^b = ข้อคำถามที่ตัดออกจากการวิเคราะห์. ค่า AVE และ CR คำนวณหลังจากตัดข้อคำถามที่มีค่า $\lambda < .50$ ทิ้ง

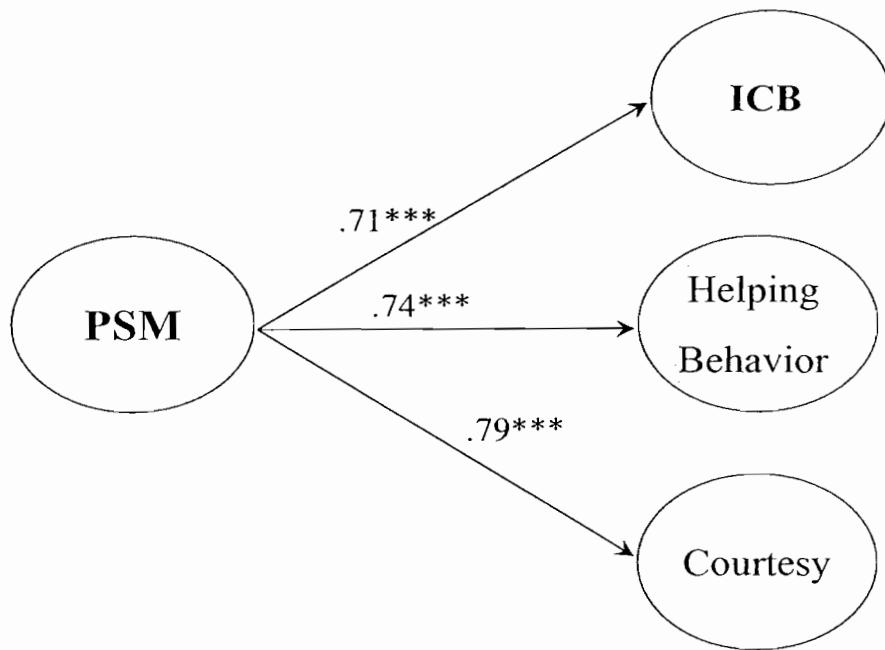
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (*M*) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5
1. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM)	4.07	.65	(.63)				
2. พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (interpersonal citizenship behavior: ICB)	4.19	.58	.36 **	(.74)			
3. พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)	5.67	.71	.36 **	.48 **	(.72)		
4. พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)	4.21	.54	.35 **	.55 **	.52 **	(.67)	
5. การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (volunteering)	2.71	1.07	.26 **	.16 **	.17 **	.10 **	(.89)

หมายเหตุ: $N = 857$. ** $p < .01$. ค่าที่แสดงในวงเล็บ คือ ค่า \sqrt{AVE} ซึ่งแสดงความตรงเชิงจำแนก (discriminant validity)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (*M*) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาซึ่งพบว่า ตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 5 ตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่าง .10-.55 ดังนั้น จึงปราศจากปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง (multicollinearity) (Stevens, 2009; Tabachnick & Fidell, 2001) อีกค่า ค่า \sqrt{AVE} มีค่าสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ทั้งในแควรและในสมมติเดียวกัน จึงยืนยันได้ว่า ตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรมีความเป็นเอกพันธ์และมีความตรงเชิงจำแนก (discirminant validity) (Fornell & Larcker, 1988; MacKenzie et al., 1999)

ขั้นตอนต่อมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา ผลการวิเคราะห์ไม่เดลคอมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) ด้วยโปรแกรม AMOS 7.0 ดังภาพที่ 4.1 พบว่า ไม่เดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่นี้ต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี ($\chi^2(92, N = 857) = 98.83, ns, CFI = 1.00, TLI = 1.00, RMSEA = .00, 95\% CI = .00, .02$) การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (path analysis) พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .001 ($\gamma = .71, p < .001$) นอกจากนี้ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .001 ($\gamma = .74, p < .001$) และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .001 ($\gamma = .79, p < .001$) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องยอมรับสมมติฐานที่ 3-5



ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และ พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

หมายเหตุ: $\chi^2(92, N = 857) = 98.83, ns, CFI = 1.00, TLI = 1.00, RMSEA = .00,$

95% CI = .00, .02. PSM = แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation); interpersonal citizenship behavior (ICB) = พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน; Helping Behavior = พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น; Courtesy = พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

$N = 857.$ *** $p < .001.$

4.6 การทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ของนักศึกษา

ในสมมติฐานที่ 3-5 มีข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่า หากนักศึกษามีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูงแล้ว พวกเขาน่าจะมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมในระดับที่สูงตามไปด้วย ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดล

สมการโครงสร้างข้างต้นได้ยืนยันข้อสันนิษฐานดังกล่าวของผู้วิจัย ต่อมาผู้วิจัยสนใจว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครหรือบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ จะเป็นตัวแปรที่แทรกความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ศรีระห้วงกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมหรือไม่ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า หากนักศึกษามีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูงแล้ว ผนวกกับการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอาสาที่บ่อยครั้ง สิ่งเหล่านี้น่าจะทำให้นักศึกษามีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ศรีระห้วงกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมในระดับที่สูงตามไปด้วย

เพื่อทดสอบสมมติฐานข้างต้น ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ hồi帰แบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ศรีระห้วงกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

อนึ่ง Aiken and West (1991) และ Cohen, Cohen, West, and Aiken (2003) ระบุว่า หากตัวแปรต้นและตัวแปรแทรกเป็นตัวแปรแบบต่อเนื่อง (continuous scale) นักวิจัยควรทำการ Centering หรือ Standardizing ตัวแปรเหล่านั้นก่อน กล่าวคือ การ Centering ตัวแปร คือ การนำค่าการตอบของตัวแปรที่ได้จากแบบสอบถามไปลบ (subtract) กับค่าเฉลี่ย (mean) ของตัวแปรดังกล่าว จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งค่าที่ได้จากการ Centering ด้วยวิธีดังกล่าวเมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยจะพบว่าเป็นศูนย์ ส่วนการ Standardizing ตัวแปร คือ การคำนวณค่ามาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษาทั้งนี้ วิธีการดังกล่าวจะช่วยลดปัญหาการที่ตัวแปรต้นและตัวแปรแทรกมีความสัมพันธ์กันสูง (multicollinearity) (Aiken & West, 1991; Cohen & Cohen, 1983; Cohen et al., 2003; Cronbach, 1987; Jaccard, Turtisi, & Wan, 1990; West, Aiken, & Krull, 1996)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการ Centering ตัวแปรต้น (แรงจูงใจในการรับบริการสาธารณะ) และตัวแปรแทรก (ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา) จากนั้นจึงนำตัวแปรทั้งสองมาคูณกันเพื่อสร้างตัวแปรใหม่ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรทั้งสองหรือเรียก “Product Term” (Cohen & Cohen, 1983, p. 325)

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis)

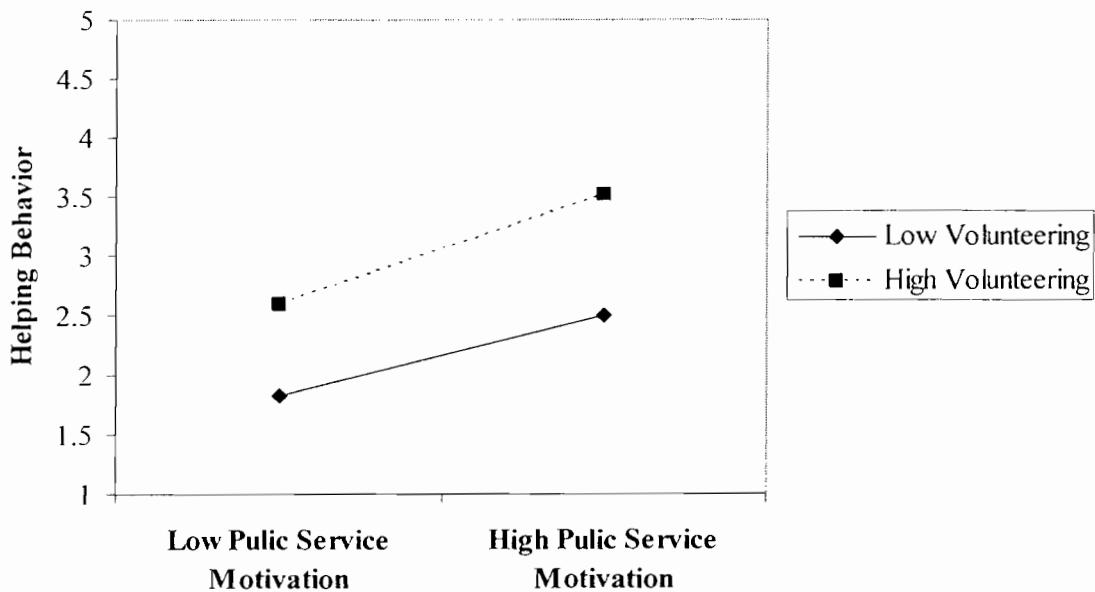
Variable	พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (ICB)		พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)		พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)	
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
Step 1: Predictor variables						
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	.35***	.35***	.34***	.34***	.35***	.35***
ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา	.07*	.07*	.09**	.07*	.01	.00
Step 2: Moderator variable						
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ × ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา		.01		.09**		.05
<i>F</i>	67.63***	45.06***	67.38***	47.83***	60.42***	41.24***
<i>R</i> ²	.14	.14	.14	.14	.12	.13
<i>Adjusted R</i> ²	.13	.13	.13	.14	.12	.12
<i>ΔR</i> ²		.00		.01**		.00

หมายเหตุ: $N = 857$. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

ผู้วิจัยดำเนินการ Centering ตัวแปรท่านาย (predictor variables) ที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) ดังตารางที่ 4.10 พบว่า อิทธิพลร่วมระหว่าง แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ × ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นเพียงตัวแปรเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01 ($\beta = .09, p < .01$)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาเป็นตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น นั่นคือ หากนักศึกษามีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง ผนวกกับการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอาสาที่มาก พวกเขาเหล่านั้นจะมีการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นมากตามไปด้วย



ภาพที่ 4.2 อิทธิพลร่วม (interaction effects) ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) และ ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา (Volunteering) ในการทำนาย พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Helping Behavior)

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.7.1 ผลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับกลุ่มนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 15 คนระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2554 วัดถูกประสงค์ คือ เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและมุ่งอธิบายผลการศึกษาในเชิงปริมาณให้มีความสมบูรณ์เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ 7 ข้อ ได้แก่

- (1) จิตสาธารณะ ตามความเข้าใจของนักศึกษาคืออะไร
- (2) ตัวอย่างพฤติกรรมสะท้อนจิตสาธารณะในมุมมองของนักศึกษา
- (3) ยกตัวอย่างพฤติกรรมของตัวนักศึกษาที่สะท้อนจิตสาธารณะ
- (4) ประโยชน์ของการมีจิตสาธารณะในมุมมองของนักศึกษา
- (5) กิจกรรมอาสา ในระดับมหาวิทยาลัยที่นักศึกษารับรู้มีกิจกรรมใดบ้าง
- (6) นักศึกษามีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในมหาวิทยาลัยกิจกรรมใดบ้าง
- (7) ประโยชน์ของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในมหาวิทยาลัยมีอะไรบ้าง

ผลการสัมภาษณ์นักศึกษากลุ่มตัวอย่างตามประเด็นข้างต้น สรุปได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 สรุปผลการตั้งมารยาณ์แบบโศรังสีนักศึกษาที่ตัวอย่างในหัวข้อเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข

ลำดับที่	จิตสำนึกระบบ ตามความ เผื่องของนักศึกษา	ตัวอย่างพัฒนาการระดับ จิตสำนึกระบบ	ตัวอย่างพัฒนาการระดับ นักศึกษาที่ตั้งท้องเด็กแรกเกbur	ประเด็นของการเรียนรู้ สาระและ	กิจกรรมสอน ให้ระดับน้ำวิ ยลักษณะ	การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา ใน ระบบมหาวิทยาลัย ของนักศึกษา	ประเมินผลการเรียนรู้ตาม มาตรฐานที่ตั้งท้องเด็กแรกเกbur	
1.	พูดคุยกับคู่บุคคลเพื่อให้ ในการดำเนินธุรกิจ โดย ผู้ที่ห่วงเพื่อประโยชน์ของ ส่วนรวม	1) การบริจาคโลหิต 2) การช่วยเหลือเพื่อน ร่วมชุมชนเรือน/ชุมปี/ ชุมชน/หมู่บ้านหลัก ซึ่ง การติดหนี้สืบทอด การแบ่งปันภูมิถิ่น ประภากองการเรียน	1) การรักษาความสะอาด บริเวณสถานที่ที่ รับประทานอาหาร เมื่อรับประทานเสร็จ 2) นารยาаницารทุกๆ 6 ชั่วโมง การแบ่งปันภูมิถิ่น ประภากองการเรียน	1) จิตใจอ่อนโน้ม 2) จิตสำนึกรัก สถาบัน 3) อยู่ร่วมในสังคม 4) ได้อย่างมีความสุข 5) เป็นตัวอย่างที่ดี 6) น้ำใจดี	กิจกรรมของไมโครนักศึกษา 1) กิจกรรมศิริภารีสถาน 2) ลืมพื้นที่น้ำ 3) กิจกรรมทำนายตัวบาร์ 4) ร่วมงานแห่เทียนพรรษา 5) กิจกรรมออกค่ายตามสืบ 6) กิจกรรมบนแพลงค์	1) กิจกรรมรับน้อง 2) กิจกรรมปลูกป่า 3) กิจกรรมรับน้อง 4) กิจกรรมรับน้อง 5) กิจกรรมออกค่ายตามสืบ 6) กิจกรรมบนแพลงค์	รู้จักเพื่อนต่างชาติ ความรักให้กับคนต่างเชื้อ ภาคในสถาบัน ศักดิ์ประถมการล้วงขาตุพ เรียนรู้การอยู่ร่วมกันใน สังคม รักกระบวนการศิริภารีและ แผนการท่องเที่ยว ความภาคภูมิใจในเชื้อ พิเศษสำหรับนักศึกษา ศักดิ์ประถมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัย กิจกรรมของค่ายตามสืบ (ร่วมกับโรงเรียนระดับ นักเรียนศึกษาที่กำลังจะ ศึกษาด้วยตนเอง) มหาวิทยาลัย 6) กิจกรรมออกค่ายต่างๆ ได้แก่ สร้างโรงอาหาร ห้องสมุด ห้องน้ำ 7) กิจกรรมบนแพลงค์	ประเมินผลการเรียนรู้ที่ตั้งท้องเด็กแรกเกbur ในการบริการสาธารณสุข ในการศึกษา

ลำดับที่	จิตสาธารณะ ตามความ เข้าใจของนักศึกษา	ตัวอย่างพฤติกรรมสหก่อน นักศึกษาที่สังคมยังคงไว้	ตัวอย่างพฤติกรรมของผู้ด้วย ความพิการที่สังคมยังคงไว้	ประโยชน์ของการมีสิทธิ	กิจกรรมของสถาบันในระดับมหาวิทยาลัย	การเข้าร่วมกิจกรรมของอาสาใน ระดับมหาวิทยาลัย ของนักศึกษา	ประโยชน์ของการมีสิทธิอาสาใน ระดับมหาวิทยาลัย ของนักศึกษา
2	ความคิดเห็นอิจจิทัฟฟ์ ก็ ถึงตัวนั่นรวม สถานะป่วยไข้หนักๆ ให้ชั่ว ไม่คิดว่าถูกประ有所ชั่ว ตัวนี้เป็นหลัก	1) การใช้ถุงผ้า ลดใช้ พลาสติก เพื่อต่อต่อภาวะ โลกร้อน 2) จูงคนดูอย่างช่วยเหลือ ช้ำม ถนน 3) การพึ่งพาภัยให้กู้ห้อง 4) ใช้สิ่งของสาธารณะ เช่น โทรศัพท์ ถนน เตียงเดิน อย่างหดหู่ ถนน	1) รวมกับเพื่อนจัดทำโครง ท่าน 2) ให้ทานเกี้ยวภัย 3) การให้ความรู้แก่เด็กๆ ชุมชน 4)	1) ทำให้เก็บขยะมี จิตใจอ่อนโน้ม มี ศีลธรรมในใจ ส่งผลให้สังคม โดยรวมดูแลดูแล และนำอุปกรณ์	คำขออาสาพัฒนา ทั้งให้คำแนะนำ แก่ประชาชน ก่อตั้งศรีฯ พัฒนาชุมชน กระบวนการปักธง "ไม่ สร้างภาระให้สังคม" การรับเบริกจิตพอทั่วโลก ผู้ประสบภัย บริจาคได้ดี	เข้าร่วมกิจกรรมแทนหน้า โครงการรณรงค์เทาจนรุน ใหม่ จดถูกๆ คณะกรรมการต้มยำน้ำดื่มน้ำ คอลัมน์ภาระต้มยำน้ำดื่มน้ำ รังสรรค์ บริจาคได้ดี	ได้เพื่อนใหม่ ทำง่ายๆ ดำเนินกัน ให้ความรู้ให้เป็น ประโยชน์ จิตใจผ่อนคลาย เป็นน้ำดูบ
3			1) ลดภาระโดยรื้อถอน 2) การพึ่งพาภัยให้กู้ห้อง 3) ไม่สร้างผลกระทบ/ ความเสียหายต่อ ถนนที่สาธารณะ	1) เผื่อร่วมกิจกรรมในชุมชน พัฒนาสังคม ชุมชนหนาแน่น การเมือง โดยใช้วัสดุน้ำธรรม เป็นสื่อสื่อสารผ่านการแสดง ละคร ถนนที่สาธารณะ	กิจกรรมอาสาของทางกองรมใน นาวีพัฒนา รับผิดชอบต่อ ถนน 2) ต่อส่วนรวม การ สร้างสรรค์สังคม เทราตน์มีติดใจ ออนไลน์ มี ศีลธรรม ทำให้ สังคมดูดูดี น่าอยู่	ก้าวขึ้นมาต่อต่อ ชุมชนพัฒนาสังคม ชุมชนหนาแน่น กรรมการบริหารสัมมนาครุษ รังสรรค์ บริจาคได้ดี การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย	ได้เพื่อนใหม่เพิ่มขึ้น ให้ความรู้ให้เป็น ประโยชน์ จิตใจผ่อนคลาย เป็นน้ำดูบ

ลำดับที่	จิตสาธารณะ ตามความ เข้าใจของนักศึกษา	ตัวอย่างพฤติกรรมสังคม	ตัวอย่างพฤติกรรมสังคม	ประเมินของการมีสิทธิ	กิจกรรมอาสา ในระดับมหาวิทยาลัย	การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา ในระดับมหาวิทยาลัย	ประเมินของภาระอาสา ในระดับมหาวิทยาลัย
4	ความร่วมมือร่วมแรงของ นักศึกษานำการทำ กิจกรรมเพื่อประโยชน์ส่วน ตัว	4) การช่วยเหลือผู้ พิการด้วยโอกาส	4) ดำเนินการช่วยเหลือผู้ พิการ ณ โรงเรียน สังฆารามพุทธค. ในเมือง อุบลราชธานี	1) ทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้ พิการ ณ โรงเรียน สังฆารามพุทธค. ในเมือง อุบลราชธานี	1) สังคมปฏิชญาลา โรงเรียน สังฆารามพุทธค.	พัฒนาชุมชน โครงการพัฒนา โรงเรียนคุณงามความดี พุทธค.	“ได้เรียนรู้ภาระอาสาในส่วน เข้าใจของมหาวิทยาลัย เช่น ดำเนินการตัดหญ้า เตรียมสร้างน้ำรั่วตัดหญ้า อย่างรอดูชอบ มีพื้นหลังการทำบทบาท ผู้นำความมุ่งมั่น เดิมถูกดู ถูกมองว่าเป็นเด็กดี
5	การทำเพื่อประโยชน์ส่วน ตัวรวมทั้งผู้อื่น	1) ออกค่าอาสา	1) เข้าร่วมบริจาคอาหารและ ช่วยของครัวเรือนให้แก่ ประชาชนที่ประสบภัยทาง น้ำร่วมชุมชนทางกรุงศรี พิพากษาห่วงโซ่ไทย – กันพูชา	-	การออกค่าซื้อเสื้อผ้า	รับภาระอาสา	นิรภัยชุมชนทางใจจากภาระ ทำประโยชน์สำหรับผู้อื่น

ลำดับที่	จิตสาธารณะ ตามความ เข้าใจของนักศึกษา	ตัวอย่างพัฒนาระบบท่อน จิตสาธารณะ	ตัวอย่างพัฒนาระบบท่อน นักศึกษาที่ส่งทักษะความสามารถ	ปรับเปลี่ยนของภาระ ในการสอนฯ	กิจกรรมสอนฯ ในการดับเบิล ยลักษณ์	การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาฯ ใน ระดับมหาวิทยาลัย ของนักศึกษา	ประยุกต์ชั้นของภาระใน ประชารัฐฯ
6	บุคลิกภาพสู่ผู้นำที่ดี เพื่อสังคม ประเทศาธิค์	1) การซ่อมแซมเสื้อผ้า “ไร้” 2) การลงคะแนนเลือกตั้ง 3) การทำบุญบูรุจ พระพุทธศาสนา	1) การรับบริจากสิ่งของ ช่วยเหลือเพื่อน้องชุมชนฯ กันทบทัศษย์ ซึ่งได้รับ ^{ผลประโยชน์จากการรับฟ้า} ระหว่างไทย – กัมพูชา	1) ส่งเสริมความ สำนักในหมู่คณะ กันทบทัศษย์ ซึ่งได้รับ	วิ่งเดินพะเพิบเกียรติ 12 สิงหาคม และ 5 ธันวาคม Staff รับปั้นดอง	โครงการรับปั้นดอง วิ่งเดินพะเพิบเกียรติ 12 เดือนและ 5 ธันวาคม Staff รับปั้นดอง	โครงการรับปั้นดอง ความเป็นผู้ดีในสถานที่ ความดีงาม แบบใจ “ตัวช่วยเหลือสังคม”
7	การซ่อมแซมเสื้อผ้าน ช่วยเหลือรัตน์ ใจไม่ หวังสังคมแทน	1) การซ่อมแซมเสื้อผ้า “ไร้” 2) การซ่อมแซมเสื้อผ้าพม หัวใจสังคมแทน	1) การรับบริจากสิ่งของ ช่วยเหลือเพื่อน้องชุมชนฯ กันทบทัศษย์ ซึ่งได้รับ ^{ผลประโยชน์จากการรับฟ้า} ระหว่างไทย – กัมพูชา	1) ส่งเสริมความ สำนักในหมู่คณะ กันทบทัศษย์ ซึ่งได้รับ	รักษาศรัทธาพัฒนาชุมชน อบรมเชิงพาณิชย์นักเรียน ค่าห้องอดิโน	รักษาศรัทธาพัฒนาชุมชน อบรมเชิงพาณิชย์นักเรียน ค่าห้องอดิโน	ได้รับสถาบันฯ สืบการแก้ไขปัญหา พัฒนาและพัฒนา ตัวเองให้
8	การรักษาของปั้นดอง	1) การทำบุญ กวาดถ่าน โดย “ไร้”ผู้จ้าง ผลประโยชน์ส่วนตน เดิ มุงหวังให้เกิดประโยชน์ การพัฒนาต่อสังคม	1) การทำบุญ กวาดถ่าน	1) ทำให้ไปประกอบการ การพัฒนาอย่าง เห็นวิจัย ความสงบสุขใน ชุมชน มีคนดีในประเทศไทย	โครงการรับปั้นดอง ปั้นดอง ค่าห้อง	ค่าห้องสถานศึกษาที่จัดตั้ง ^{ให้กับนักเรียน} และการออก ความคืบหน้าในทาง ด้านเศรษฐกิจ	

ลำดับที่	จิตสาธารณะ ความดีงาม เข้าใจของนักศึกษา	ตัวอย่างพฤติกรรมสังคม จิตสาธารณะ	ตัวอย่างพฤติกรรมสังคม นักศึกษาที่สะท้อนถึงค่านิยมตามภูมิภาค	ประปะโซเชียลของการเมือง สาธารณรัฐ	กิจกรรมสาธารณะในระดับมหาวิทยาลัย	การซึ่งร่วมมือกันร่วมออกงาน ในระดับมหาวิทยาลัย ของนักศึกษา	ประปะโซเชียลของการเมือง ในประเทศ
9	การที่บุคคลนั้นเก็บความคิด หรือจิตใจที่หลากหลาย ประโภชัณเกตังคนโนดู ปุ่นหัววงศ์ผลอนเมหุน	1) การอธิบายถึงการทำงาน นักศึกษา 2) การร่วมกันนับเรขาคณิต	นักศึกษาที่สะท้อนถึงค่านิยมตามภูมิภาค 1) การรับนับเรขาคณิตของ นักศึกษา 2) การร่วมกันนับเรขาคณิต	1) รู้สึกดีที่ทำบุญ ช่วยเหลือเพื่อนของชาติ กันทางสังคมฯ ซึ่งได้รับ ผลกระทบจากการพิพากษา ระหว่างไทย – กัมพูชา รู้สึกดี แบบใจที่ได้ ช่วยเหลือผู้อื่น	การขอคำขออาสา การเปิดรับบริจาคเงินและ สิ่งของ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย [*] เกิดประโยชน์	ร่วมรับบริจาคเงินและสิ่งของ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย [*] "ได้เพื่อนใหม่" "ได้รับประสบการณ์การ ทำงานร่วมกับผู้อื่น	กิจกรรมเด่นเพ้นท์พีดี ระหว่างเพื่อนร่วมค่าของชาติ "ได้เพื่อนใหม่" "ได้รับประสบการณ์การ ทำงานร่วมกับผู้อื่น
10	จิตศิริคดี เป็นบุคคล มั่นคง ความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ส่วนรวม ศิริสร้างสรรค์ ในการตีตี	1) การบริจาคโลหิต 2) ช่วยเหลือชุมชน 3) ยอดคำขออาสา 4) ร่วมงานกับมูลนิธิปี注重 ใจเด็จ	นักศึกษาที่ดีที่สุด 1) การรับบริจาคถึงของ ช่วยเหลือเพื่อนของชาติ กันทางสังคมฯ ได้รับ ผลกระทบจากการพิพากษา ระหว่างไทย – กัมพูชา 2) บริจาคโลหิตทุกستانด์ตอน ใจเด็จ	1) เทศประเพณีต่อ ส่วนรวม 1) การรับบริจาคถึงของ ช่วยเหลือเพื่อนของชาติ กันทางสังคมฯ ได้รับ ผลกระทบจากการพิพากษา ระหว่างไทย – กัมพูชา 2) บริจาคโลหิตทุก斯坦ด์ตอน ใจเด็จ	กิจกรรมรับแข้อง กิจกรรมค่ายอาสาพัฒนา ชุมชน กิจกรรมพิพากษาใน กรุงมาร์ชั่นปี ว่างเดือนพฤษภาคม กิจกรรมลูกคระหา	รู้สึกดีเมื่อกำหนดส่วนงาน ชุมชน รู้สึกดีเมื่อช่วยเหลือ กิจกรรมพิพากษา กิจกรรมรับแข้อง	กิจกรรมรับแข้อง กิจกรรมค่ายอาสาพัฒนา ชุมชน กิจกรรมพิพากษาใน กรุงมาร์ชั่นปี ว่างเดือนพฤษภาคม กิจกรรมลูกคระหา

ลำดับที่	จิตสาธารณะ ตามความ เข้าใจของนักศึกษา	ตัวอย่างพฤติกรรมสัมภอน จิตสาธารณะ	ตัวอย่างพฤติกรรมสัมภอน นักศึกษาที่แสดงออกอันติดตามและ นักศึกษาที่แสดงออกอันติดตาม	ประปะชั้นของการเรียน ผ่านมา	กิจกรรมอาสา ในระดับมหาวิทยาลัย และการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา ใน ระดับมหาวิทยาลัย ของนักศึกษา	ประปะชั้นของการเรียน ผ่านมา	กิจกรรมอาสา ในระดับมหาวิทยาลัย และการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา ใน ระดับมหาวิทยาลัย ของนักศึกษา
11.	สำนักความคิดกลางใน จิตใจของแต่ละบุคคล ใน ที่ทางทั่วไปจะผลิตต่อสังคม โดยรวม	1) การหล่อหลอมให้คนดูถูก อาชญากรรม 2) ชั้นรุ่งเสาว์สังคมเดินทางให้ ทางแกร่งก้าวขึ้น 3) จุดรวมเพื่อให้คนดูมีบันดาล น้ำเสียงที่ดี	1) เก็บกระดาษไว้ในถัง “ได้แล้ว扔ลง” เจ้าหน้าที่คือ “ร่วง” 2) ชั้นรุ่งเสาว์สังคมเดินทางให้ ทางแกร่งก้าวขึ้น 3) จุดรวมเพื่อให้คนดูมีบันดาล น้ำเสียงที่ดี	1) ลดคนดู ความ รู้สึกเชิงลบ ก้าว ไปข้างหน้า ก้าว ไปข้างหน้า 2) ตัดสัมภาระ ความ รู้สึกเชิงลบ ก้าว ไปข้างหน้า	กิจกรรมอาสาต่างๆ พัฒนาบ้านบ้าน โครงการเรียนรู้สู่สังคม ประจำชาติ จุดรวมเพื่อสังคมเดินทาง กิจกรรมอาสา “ได้แล้ว扔ลง” และ “จุดรวมเพื่อสังคมเดินทาง” การบริจาคเงิน “เพื่อช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย” กิจกรรมพัฒนาโรงเรียนบ้านฯ พอกฯ ยานรักษ์สุขภาพฯ จุฬาราชวรวิทยาลัย มอบบุญกุ默默地 ให้กับ “ชุมชนเชุม” อาทิการเรียนรู้ รวมกิจกรรมกับบัน น้ำเรียนและกันในบุญเชุม	1) นิรนาม ตามปกติ พัฒนาบ้านบ้าน โครงการทำบุญ ประจำชาติ เพื่อความสันติ สงบระหง่านเพื่อที่ร่วม กิจกรรม	ประปะชั้นของการเรียน ผ่านมา
12.	การมีจิตสำนึกรัก ช่วยเหลือกันร่วม “ไม่ คำนึงถึงผลประโยชน์” เป็นพหุพิธิกรรม	1) การช่วยเหลือกัน ดูดูอย่างซื่อสัตย์มนุษย์ การ ต่อต้านที่งมงาย โดยสารให้เกิด สัมภาระ และคนดูอย่าง เป็นพหุพิธิกรรม 2) การร่วมงานร่วม “ไม่ คำนึงถึงผลประโยชน์” ต่อต้านที่งมงาย โดยสารให้เกิด สัมภาระ และคนดูอย่าง เป็นพหุพิธิกรรม	1) การบริจาคเงินหารือสังฆธรรม ดูดูอย่างซื่อสัตย์มนุษย์ ทาง ต่อต้านที่งมงาย โดยสารให้เกิด สัมภาระ และคนดูอย่าง เป็นพหุพิธิกรรม 2) การช่วยเหลือสักปั้นบ้าน ช่วยผู้หญิงยาก窘 โดยสารให้เกิด สัมภาระ และคนดูอย่าง เป็นพหุพิธิกรรม	1) ตัดคนดู ทาง สุขา 2) ตัดสัมภาระ ดังคนดู อยู่ปลดปล่อย เป็น แบบอย่างที่ดี น ้ำดื่ม พัฒนาบ้าน	กิจกรรมของมหาวิทยาลัย กิจกรรมของคณะ เช่น โครงการค่ายอาสาพัฒนา ชุมชน และ โครงการค่ายอาสา พัฒนาบ้าน	กิจกรรมอาสาในมหาวิทยาลัย กิจกรรมอาสาในมหาวิทยาลัย เช่น โครงการค่ายอาสาพัฒนา ชุมชน โครงการค่ายอาสาอาสา ชุมชน โครงการค่ายอาสาอาสา ชุมชน และ โครงการค่ายอาสาอาสา ชุมชน	กิจกรรมอาสาในมหาวิทยาลัย กิจกรรมอาสาในมหาวิทยาลัย เช่น โครงการค่ายอาสาพัฒนา ชุมชน โครงการค่ายอาสาอาสา ชุมชน และ โครงการค่ายอาสาอาสา ชุมชน

ลำดับที่	จิตสานารมณ์ ตามความ เข้าใจของผู้ศึกษา	ตัวอย่างพฤติกรรมสะท้อน นักศึกษาที่สังเกตุได้ในชั้นเรียน	ตัวอย่างพฤติกรรมสะท้อน นักศึกษาที่สังเกตุได้ในชั้นเรียน	ปรับเปลี่ยนต่อการเรียนรู้	กิจกรรมสอนภาษาในระดับหน้า บาก	การเข้าร่วมกิจกรรมภาษาใน ระดับหน้าเช่นเดียวกัน	ประเมินชุดของภาระนิติศาสตร์
13	การปฏิบัติต่อสัสดิ์ไม่ดี ไม่ห่วงผลลัพธ์ของตน	1) การซื่อชาติภูมิ จิตสานารมณ์ ผู้ประสนับเก็บน้ำท่วม	นักศึกษาที่สังเกตุได้ในชั้นเรียน	1) กิจกรรมสอนภาษาในระดับหน้า บาก	กิจกรรมสอนภาษาในระดับหน้าบาก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถเข้าร่วม กิจกรรมที่มาเพื่อสนับสนุนกันทั่วไป ให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในส่วนหนึ่ง ให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ก้าว ไปข้างหน้า	กิจกรรมสอนภาษาในระดับหน้าบาก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถเข้าร่วม กิจกรรมที่มาเพื่อสนับสนุนกันทั่วไป ให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในส่วนหนึ่ง ให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ก้าว ไปข้างหน้า	การเข้าร่วมกิจกรรมภาษาในระดับหน้าบาก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถเข้าร่วม กิจกรรมที่มาเพื่อสนับสนุนกันทั่วไป ให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในส่วนหนึ่ง ให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ก้าว ไปข้างหน้า
14	การที่บุคคลทำให้ใจร้อน อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อ ตัวรวม โดยไม่ไว้ ผลตอบแทน	1) ผู้นำบุญบานให้ความรู้ เพื่อบอกเบนขอครองรัฐ แก่ชาวบ้าน	นักศึกษาที่สังเกตุได้ในชั้นเรียน	1) การคนดันไม่มีร่องๆ คอมสະ 2) ร่วมกิจกรรมทำความ สะอาดของหมู่บ้าน	ค่าเข้าห้องน้ำที่บ้านน้ำอ้อม ค่าบริการน้ำ	กิจกรรมไม่ถูกดันให้เป็นร้าย มากว่าบล๊อช	กิจกรรมผู้คนดันให้เป็นร้าย ผู้ดูแลและผู้รักษา
15	การดำเนินการไร้ประสิทธิภาพ ส่วนรวม ไม่ตอบสนองต่อ ขอผู้อื่น ชอบซื้อขายเสื้อ ผ้าอ่อน	1) พิงจะะ โอดยกยะ เป็นกากะบะนแห้ง	นักศึกษาที่สังเกตุได้ในชั้นเรียน	1) ทิ้งจะะให้บุญบาน 2) ร่วมกิจกรรมสูงของบุญบาน ดันน	กิจกรรมเป็นรูปแบบ กิจกรรมที่สนับสนุน เพื่อให้กันมานางชั้น ดัดกรรชของบุญบาน หากการที่ต้องมีผู้เข้าร่วม ผู้ได้รับบาดเจ็บ/ประสบ อุบัติเหตุ	ร่วมดินเนอร์ที่ต้องด้านการ สร้างไวไฟเพื่อสนับสนุน ให้รับความที่จะมาหล่อเท่าๆ จังหวัดอุบลฯ (นักเรียน นักศึกษานักวิชาการ) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่บ้าน บุญบาน	ช่วยกันให้รับประโลมชีวี จักกิจกรรมร่วมกันทางราก ให้รับความที่จะมาหล่อเท่าๆ ร่วมเรือร่วมสำหรับ เด็กๆ ทางรากที่รับประโลมชีวี สถานของค่าเล่าท้า

4.7.2 ผลการประชุมกลุ่ม Focus group กับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดกิจกรรม “Focus Group PSM” กับกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 15 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อคณะรัฐศาสตร์ในการปูรักฟังจิตสาธารณะให้แก่นักศึกษา โดยกิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 ผลการประชุมกลุ่มสรุปได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 สรุปผลการประชุมกลุ่ม Focus group เพื่อขัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาจิตสาธารณะให้แก่นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

การปูรักฟังผ่านหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน	การปูรักฟังผ่านกิจกรรมนอกหลักสูตร
เพิ่มกิจกรรม/โครงการ ตามชั้นปี สะท้อนผ่านรายวิชาตามแผนการศึกษาของแต่ละหลักสูตร	การทำกิจกรรมร่วมกันของนักศึกษาในคณะ โดยมุ่งเน้นการเปิดกว้าง เพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม การประสานผ่านกลไกสาขาวิชา
กิจกรรมควรปรับจุดมุ่งเน้น/วัตถุประสงค์/กลุ่มเป้าหมายให้ cabin ลง เน้น การส่งเสริมการเรียนรู้ ณ เขตเทศบาลเมืองครึ่โภค ควรจะเน้นดึงแต่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2	การจับกลุ่ม สร้างความสนิทสนมระหว่างนักศึกษาสาขาวิชา จะทำให้เกิดโครงการ/กิจกรรมตามมา โดยควรจะเน้นดึงแต่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2
กิจกรรมที่มีการดำเนินการแล้ว ได้แก่	กิจกรรมที่เกิดขึ้นแล้ว
1) รายวิชา กิจกรรมศิลปะและคนตระพื้นบ้าน เดิม ถ่ายทอดกิจกรรม จะให้นักศึกษาท่องรำ เสาร์ การเมือง แสดงละครและแสดงการละเล่นคนตระพื้นบ้าน กิจกรรมที่เกิดขึ้นแล้ว	1) กิจกรรมบริจาคโลหิต 2) Big Cleaning Day 3) เข้าจัด จัดงาน
2) รายวิชา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น การเผยแพร่วัฒนธรรมชนเผ่า การศึกษาวัฒนธรรมอีสานผ่านการลงพื้นที่แล้วนำมารวบรวมกันในชั้นเรียน	4) กิจกรรมหม้อถeam เมือง ใช้การแสดง/หม้อถeam เป็นสื่อในการเผยแพร่ประชาธิปไตย 5) กิจกรรมระคุมเงินและสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
3) รายวิชา การบริหารและพัฒนาเมืองและชนบท โดยแบ่งกลุ่มนักศึกษาลงทำวิจัยในพื้นที่ นำมารถกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียน แล้วหาข้อสรุปด้วยการลงมติ ศุลกากรที่การลงพื้นที่เพื่อดำเนินกิจกรรม	
4) รายวิชา สังคมวิทยา มีกิจกรรมระคุมสมองเพื่อทำกิจกรรมจิตสาธารณะ นอกเหนือจากการเข้าค่าย	
การแสดงตัวอย่าง/เชิดชูบุคลตีเด่นเรื่องจิตสาธารณะ เป็นบุคลคลั่ນแบบ	

จากผลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 15 คน ดังตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมจะพบว่า นักศึกษาซึ่งไม่เข้าใจในแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขพิจารณาได้จากนักศึกษางานคนมองว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขเป็นเรื่องของความคิด น้ำใจของว่าเป็นเรื่องจิตใจ และบางส่วนมองว่า เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม แต่ทั้งนี้และทั้งนั้น กลุ่มตัวอย่างต่างให้ความเห็นตรงกันว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขเกี่ยวข้องกับคำว่า “เพื่อส่วนรวม”

นักศึกษาที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ต่างมีประสบการณ์เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ที่มหาวิทยาลัยและเคยจัดขึ้นกันมาแล้ว โดยส่วนใหญ่สามารถระบุรายชื่อกิจกรรมที่เคยรู้เห็น และเคยเข้าร่วมมาได้ อีกทั้ง นักศึกษากลุ่มดังกล่าวยังได้กล่าวถึงอรรถประโยชน์ของการมีจิตสาธารณะ ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาต่างๆ ทั้งในแง่ประโยชน์ต่อตนเอง คือ การฝึกสติ ความมีน้ำใจ เสียสละ ได้ประสบการณ์ ฝึกการแก้ไขปัญหา การสร้างมิตรภาพใหม่ๆ ความรักใคร่สามัคคี และประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น การตอบแทนและพัฒนาสาธารณสุข และการช่วยเหลือชาวบ้านในส่วนที่ราชการเข้าไม่ถึงหรือไม่สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที

ในส่วนของการประชุมกลุ่ม Focus group ผลกระทบจากการที่ 4.12 พนวจ ข้อเสนอแนะจากนักศึกษากลุ่มตัวอย่างสามารถจำแนกแนวทางในการพัฒนาจิตสาธารณะให้แก่นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือ (1) การปลูกฝังผ่านหลักสูตร ที่เปิดการเรียนการสอน และ (2) การปลูกฝังผ่านกิจกรรมนอกหลักสูตร ทั้งนี้ กิจกรรมที่ปลูกฝังผ่านหลักสูตร นักศึกษากลุ่มตัวอย่างได้รายงานว่า คณะฯ ได้มีการดำเนินการไปบ้างแล้วโดยเฉพาะในรูปของกิจกรรมส่งเสริมประเพณีดีงามของท้องถิ่น และการช่วยเหลือท้องถิ่น โดยมากจะเกี่ยวข้องกับบริบทของคณะฯ ที่จัดการเรียนการสอนด้านการปกครองและการบริหารท้องถิ่น ส่วนการปลูกฝังกิจกรรมนอกหลักสูตร พนวจ นักศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างกิจกรรมจิตอาสาทั่วไป อาทิ การเก็บขยะ การบริจาคลือด การระคุมทุน/สิ่งของ ฯลฯ แต่มีข้อพิจารณาเพิ่มเติมว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอให้มีการจัดกิจกรรมที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้องให้มากขึ้น

กล่าวโดยสรุป จากผลการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพข้างต้นได้นำไปสู่การอภิปรายผลและการจัดทำข้อสรุปผลการศึกษาดังจะได้รายงานไว้ในบทต่อไป

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และการประยุกต์ใช้ผลการศึกษา

5.1 บทสรุป

การศึกษารังนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความต้องเชิงโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation-PSM) (Perry, 1996) ในบริบทประเทศไทย (2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในหมู่นักศึกษา (3) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษา (4) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม และ (5) การทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา ในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 857 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการทำประชุมกลุ่ม Focus Group การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรพหุ (MANOVA) การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรแทรก (moderator) การวิเคราะห์ถดถอยโลジสติก (logistic regression analysis) ตลอดจน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (path analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS 7.0

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอันประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในบริบทประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ MANOVA พบว่า เพศ, สาขาวิชาเอก, อิทธิพลร่วมของเพศ \times สาขาวิชาเอก, เพศ \times ชั้นปีที่ศึกษา, และ สาขาวิชาเอก \times ชั้นปีที่ศึกษา ส่งผลต่อความแตกต่างในแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษา ผลการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกแบบ Binary พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา และผลการวิเคราะห์ด้วยแบบเชิงชั้น พบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา เป็นตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการประชุมกลุ่ม Focus group กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผลการศึกษาในเชิงปริมาณให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเพื่อให้ได้แนวทางเพื่อการจัดทำนโยบายและแผนงานเพื่อพัฒนาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอีกด้วย

5.2 อภิรายผล

เมื่อนำมาแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งพัฒนาขึ้นในบริบทด่างประเทศมาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม AMOS 7.0 ชี้ว่า แบบวัดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในประเทศไทย องค์ประกอบทั้ง 4 มิติ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking) (2) การตระหนักรถือหน้าที่พลเมืองที่ดี (commitment to the public interest/civic duty) (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) และ (4) การเสียสละตนเอง (self-sacrifice) ยังคงเดิม แต่ข้อคำถานภายในบางข้อกลับมีค่าน้ำหนักของค่าประกอบมาตรฐาน (λ) ต่ำกว่าค่าตัดชนีที่กำหนด ($\lambda < .50$) ที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า อาจเกิดจากข้อคำถานบางข้อไม่เหมาะสมกับบริบทไทยอย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า ข้อคำถานที่มีค่าน้ำหนักของค่าประกอบมาตรฐานต่ำกว่าค่าตัดชนีที่กำหนด ส่วนมากเป็นข้อคำถานที่ต้องกลับค่าคะแนน (reversed scoring) ดังนั้น การศึกษาในอนาคต จึงควรตรวจสอบความตรงและความเที่ยงเชิงโครงสร้างของแบบวัดดังกล่าวเพิ่มเติม โดยเฉพาะการตรวจสอบความตรงเชิงเหมือน (convergent validity) ของข้อคำถานในแต่ละองค์ประกอบ ผ่านกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ซึ่งตรงกับข้อเสนอของ Kim and Vandenberg (2010, p. 705) ที่ระบุว่า ความมีการวิจัยเกี่ยวกับโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นสากลและสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั่วโลก

การศึกษานี้ยังพบว่า นักศึกษาเพศหญิงมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะสูงกว่านักศึกษาเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Perry (1997) และ Camilleri (2007) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับข้อค้นพบของ DeHart-Davis, Marlowe, and Pandey (2006) ที่พบว่า เพศชายมีระดับการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ ยังพบว่า นักศึกษาเพศหญิงมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและความเสียสละอุทิศตนสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bright (2005) และ DeHart-Davis et al. (2006) ด้านสาขาวิชาเอก การศึกษานี้พบว่า

นักศึกษาจากสาขาวิชaprinciples of management ในการบริการสาธารณะ ด้านการตระหนักร่อง ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการเติบโตทางอาชีวศึกษา ในระดับที่สูงกว่านักศึกษา สาขาวิชาการปักธงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาดังกล่าวถือเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ให้แก่ คณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในการเสริมสร้างความตระหนักร่อง ที่ พลเมือง ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการเติบโตทางอาชีวศึกษา ในการปักธงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ให้เพิ่มสูงขึ้น

ผู้วิจัยยังพบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพรับราชการของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lewis and Frank (2002), Perry and Wise (1990), Steijn (2008) และ Wright and Christensen (2010) ทั้งนี้ Leisink and Steijn (2008) และ Steijn (2008) ได้เสนอให้ประยุกต์ทฤษฎีความเหมาะสมสมรรถะว่างานและองค์การ (person-organization fit) กับผลการศึกษาดังกล่าว โดยเฉพาะการเสนอให้คัดเลือกบุคคลที่มีค่านิยมรับใช้ สาธารณะที่แท้จริง (public service values) ให้เข้ามาสู่ระบบราชการ (Coyle-Shapiro & Kessler, 2003; Lewis & Frank, 2002; Mann, 2006; Rainey, 2010) แทนการเข้าสู่ระบบราชการด้วยมุ่งหวัง แต่เพียงความมั่นคงจากการทำงานเท่านั้น ดังเช่นผลการวิจัยของ Mulaphong and Watthanakul, (2010) ที่พบว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ในปีงบประมาณ 2549-2550 ซึ่งถือเป็นกลุ่ม Generation Y (Dychtwald, Erickson, & Morison, 2006) ยังคงให้ความสำคัญ กับความมั่นคงในการรับราชการมากที่สุด ผู้วิจัยคาดหวังว่า ปัญหาต่างๆ ของระบบราชการไทยใน ปัจจุบันจะคลี่คลายไปได้ หากส่วนหนึ่งได้รับแก้ไขตั้งแต่ต้นเหตุ นั่นคือ การสรรหาราและเลือกสรร บุคคลที่มีค่านิยมสาธารณะให้เข้ามาสู่ระบบราชการ และใช้แนวคิดดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการ รักษาและจูงใจพนักงานของรัฐให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดสัมฤทธิผล (Perry et al., 2006; Perry, Engbers, & Jun, 2009) ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างดุษฎีพันธุ์ของ Jacobson (2003) ที่พบว่า พนักงานของรัฐที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง จะมีพฤติกรรมต่อต้านการ เปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ในระดับที่ต่ำ นอกจากนี้ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะยังมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเสริมสร้างผลการปฏิบัติงาน (Alonso & Lewis, 2001; Brewer & Selden, 2000; Kim, 2005; Naff & Crum, 1999) ระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Coyle-Shapiro & Kessler, 2003; Naff & Crum, 1999) ความผูกพันต่อองค์การ (Camilleri, 2006; Castaing, 2006; Moynihan & Pandey, 2007; Taylor, 2008; Vandenabeele, 2009) และยังมีอิทธิพลต่อเสริมสร้าง บทบาทของพนักงานของรัฐในการเป็นหูเป็นตาต่อการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ (whistle blowers) (Brewer & Selden, 1998)

ผลการวิเคราะห์โดยเดลต์สมการ โครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS 7.0 ชี้ว่า แรงจูงใจในการ บริการสาธารณะมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรม ช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งเป็นการยืนยันผลการศึกษาของ Kim (2006) และ

Pandey et al. (2008) ที่พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (citizenship behavior) การวิเคราะห์ทดสอบอยแบบเชิงชั้นยังพบอีกว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา เป็นตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น หมายความว่า นักศึกษาที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง ผนวกกับการได้เข้าร่วมกิจกรรมอาสาระหว่างเรียน นักศึกษาผู้นี้จะมี พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับข้อเสนอของ Wright and Grant (2010, p. 695) ที่ระบุว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่สูง จะแสดงพฤติกรรมเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) ป่อຍครັງ มีพฤติกรรมเสียสละอุทิศตน (self-sacrifice) และมักเต็มใจอาสาในงานต่างๆ หรือแม้กระทั่งกระตือรือร้นต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย (สาธารณะ)

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ทดสอบอยแบบเชิงชั้นรายงานว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสา ไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา อีกทั้ง อิทธิพลร่วมระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ × ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (ICB) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) ข้อค้นพบข้างต้นน่าจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์แก่คณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้รับทราบ และร่วมกันสนับสนุนพัฒนา การแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมดังกล่าวต่อไป

5.3 การประยุกต์ใช้ผลการศึกษา

เมื่อผลการศึกษาเชิงประจักษ์ในครั้งนี้ยืนยันว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะก่อให้เกิด porrดประโภชน์ต่างๆ ให้แก่ตัวนักศึกษาแล้ว โดยเฉพาะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านต่างๆ (ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล การช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญในการพัฒนา “คน” อันเป็นทรัพยากร สำคัญของชาติ จึงพึงมีหน้าที่แสวงหาแนวทางในการส่งเสริมให้นักศึกษาของคณะฯ ได้มีแรงจูงใจ ในการบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น เริ่มตั้งแต่

(1) การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนให้มีการสอดแทรก เนื้อหาเชิงจริยธรรมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้มากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างเช่น การจัดกรณีศึกษาเชิงจริยธรรมให้นักศึกษา ได้มีโอกาสอภิปรายแสดงความคิดเห็น หรือการใช้การตูนฮีโร่เป็นสื่อถึงการ ทำความดีและการมีจริยธรรม (Gerde & Foster, 2008) ทั้งนี้ การศึกษาของ Okun et al. (1998) และ Omoto and Snyder (1995) ยืนยันว่า หากคณาจารย์ได้จัดการสอนโดยเน้นการเรียนรู้และการสร้าง ความเข้าใจที่ดีแก่นักศึกษาในประเด็นดังกล่าวแล้ว นักศึกษาก็จะมีจิตอาสาเพิ่มมากขึ้น

(2) คณะฯ อาจกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกนักศึกษาให้มีสัดส่วนน้ำหนักของการ ทำกิจกรรมจิตอาสาในระดับชั้นมัธยมศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษา

ทั้งในส่วนโควต้าเรียนดีและการจัดสรรทุนการศึกษา เนื่องจากผลการศึกษาของ Clerkin et al. (2009) ระบุว่า การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในระดับมัธยมศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำกิจกรรมจิตอาสาและเป็นสิ่งสะท้อนถึงการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หากคณะฯ ต้องการนักศึกษาที่มีความประพฤติดีมีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น อาจพิจารณาใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการคัดเลือกนักศึกษาใหม่หรือเมี้ยดีการตัดสินใจให้ทุนการศึกษากับนักศึกษาปัจจุบัน

(3) ผู้วิจัยยังเสนอให้คณาจารย์ได้มีโอกาสได้เป็นตัวแบบที่ดี (role model) และผู้นำให้แก่นักศึกษาทั้งในเรื่องของการมีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการแสดงพฤติกรรมจิตอาสาต่างๆ ให้เป็นที่ประจักษ์แก่นักศึกษา นอกจากนี้ คณะฯ ยังพึงส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์อาสาเพื่อสังคมมากยิ่งขึ้น

(4) เนื่องจากผลการศึกษาเชิงประจักษ์ในครั้งนี้ชี้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการทำกิจกรรมจิตอาสาเพื่อสังคม สามารถทำงานพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล และ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นได้ ตามทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม (person-environment fit theory) ซึ่งบุคคลมีคุณลักษณะและความสนใจที่แตกต่างกัน (Holland, 1985) ดังนั้น คณะฯ พึงเปิดโอกาสให้กลุ่มนักศึกษาได้เลือกบริหารจัดการกิจกรรมจิตอาสาในประเด็นที่ตนสนใจ โดยทางคณะฯ คงทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สนับสนุนทรัพยากรและผู้ประสานงานเท่านั้น ทั้งนี้ ผลการศึกษาในต่างประเทศ พบว่า ในระหว่างที่ทำกิจกรรมอาสาสมัคร หากนักศึกษามีความรู้สึกดีและมีความพึงพอใจกับสิ่งที่ทำนั้นแล้ว โอกาสที่นักศึกษาจะเข้าร่วมทำกิจกรรมอาสาสมัครในอนาคตก็จะมีมากตามไปด้วย (Henderson, 1980)

(5) Fitch (1987) ยังได้เสนอให้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) มาเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสากันมากขึ้น กล่าวคือ คณะฯ อาจมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ แก่นักศึกษาที่มีประสบการณ์ร่วมทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคม เช่น การประกาศเชิดชูเกียรติ การให้ประกาศนียบัตร การให้ค่าตอบแทน คะแนนความประพฤติ หรือเมี้ยดีการระบุประสบการณ์การทำกิจกรรมเพื่อสังคมลงในใบรายงานผลการศึกษา (transcript) ดังที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ดำเนินการไปแล้ว เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป บรรดาประธานประเทศต่างๆ อันเกิดจากมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาไทย นอกจากจะเกิดแก่ตัวนักศึกษาเองแล้ว มหาวิทยาลัยต่างๆ ยังจะได้รับประโยชน์ในเรื่องดังกล่าวด้วย ไม่ว่าจะเป็นการมีนักศึกษาที่มีจิตสำนึกราชการและมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความประพฤติดี ช่วยเหลือผู้อื่น มีความตั้งใจเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และเสริมสร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (university social responsibility:USR) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีการกล่าวถึงกันมากในปัจจุบัน

5.4 ข้อจำกัดในการศึกษาและทิศทางงานวิจัยในอนาคต

ข้อจำกัดของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การกำหนดให้นักศึกษาจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวในการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่จะนำแบบวัดดังกล่าวมาใช้ในบริบทประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยังควรต้องมีการตรวจสอบความตรงและเที่ยงตามโครงสร้างเพิ่มเติม โดยอาจมีการประยุกต์ใช้แนวทางการตรวจสอบความตรงแบบสรุปนัยโดยทั่วไป (validity generalization) ซึ่งเป็นวิธีการตรวจสอบความตรงของโมเดลหรือสิ่งที่ต้องการวัดโดยใช้ประชากรต่างกลุ่มกัน นั่นคือ ในอนาคตอาจมีการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงของแบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการพลเรือนสามัญ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น ข้าราชการตำรวจ ทหาร พนักงานรัฐวิสาหกิจและบริษัทเอกชน รวมถึงการศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับกลุ่มตัวอย่างต่างๆ อีกด้วย

ประเด็นต่อมา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional design) ผลการศึกษาใช้อ้างอิงได้เพียงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น การศึกษาในอนาคตอาจประยุกต์รูปแบบการศึกษาระยะยาว (longitudinal study) เพื่อติดตามความเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงเวลา

ในส่วนของการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการทำ Focus group จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาเพียงกลุ่มตัวอย่างเดียว การศึกษาในอนาคตยังอาจมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารและคณาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านและที่เป็นประโยชน์จากบุคลากรของคณะฯ ทุกฝ่ายเพิ่มด้วย

นอกจากนี้ ผู้สนใจยังอาจศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นของปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ตลอดจนอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อพฤติกรรมต่างๆ อาทิ ภาวะผู้นำ (leadership) พฤติกรรมการมีจริยธรรม (ethical behavior) พฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน (deviant behavior) พฤติกรรมแบบ Machiavellism การต่อต้านความเปลี่ยนแปลง (resistance to change) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (satisfaction) ความผูกพันในองค์การ (organizational commitment) สัญญาใจระหว่างพนักงานกับองค์การ (psychological contracts) ผลการปฏิบัติงาน (performance) ทั้งในระดับบุคคลและในระดับองค์การ การเสริมสร้างความไว้วางใจ (trust) ทั้งของพนักงานภายในองค์การและของประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนบทบาทของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อการสร้างเสริมธรรมาภิบาลนวัติประชาธิปไตย (democratic governance) เป็นต้น

บรรณานุกรม

จุฬี วิจิตรวาทการ. (2553). คบศักสร้างชาติ โตทีป/นุ่ม/โภง. เข้าถึงเมื่อ 23 มกราคม 2554 จาก

<http://growinggood.org/>

Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions.

Newbury Park, CA: Sage.

Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001). Public service motivation and job performance: Evidence

from the federal sector. *American Review of Public Administration*, 31, 363–380.

Arbuckle, J. L. (2006). *Amos 7.0 user's guide*. Chicago: SPSS.

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 74-94.

Beck Jorgensen, T., & Bozeman, B. (2007). Public values: An inventory. *Administration and Society*, 39, 354-381.

Bozeman, B. (2007). *Public values and public interest: Counterbalancing economic individualism*. Washington, DC: Georgetown University Press.

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, 413–439.

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (2000). Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10, 685-711.

Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer II, R. L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review*, 60, 254-264.

Bright, L. (2005). Public employees with high levels of public service motivation: Who are they, where are they, and what do they want? *Review of Public Personnel Administration*, 25, 138-154.

Camilleri, E. (2006). Towards developing an organizational commitment-public service motivation model for the Maltese public service employees. *Public Policy and Administration*, 21, 63-83.

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.

- Cohen, J. & Cohen, P. (1983). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Coursey, D., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement: Testing an abridged version of Perry's proposed scale. *Administration and Society*, 39, 547-568.
- 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.
- Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8, 156–159.
- Cronbach, L. J. (1987). Statistical tests for moderator variables: Flaws in analyses recently proposed. *Psychological Bulletin*, 102, 414–417.
- DeHart-Davis, L., Marlowe, J., & Pandey, S. K. (2006). Gender dimensions of public service motivation. *Public Administration Review*, 66, 873-887.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60, 549-559.
- Dychtwald, K., Erickson, T. J., & Morison, R. (2006). *Workforce crisis: How to beat the coming shortage of skills and talent*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Farmer, S. M., & Fedor, D. B. (2001). Changing the focus on volunteering: An investigation of volunteers' multiple contributions to a charitable organization. *Journal of Management*, 27, 191–211.
- Fitch, R. T. (1987). Characteristics and motivations of college students volunteering for community service. *Journal of College Student Personnel*, 28, 424–431.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Gerde, V. W., & Foster, R. S. (2008). X-Men ethics: Using comic books to teach business ethics. *Journal of Business Ethics*, 77, 245–258.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Henderson, K. A. (1980, September). *Programming volunteerism for happier volunteers*. Parks and Recreation, pp. 61-64.
- Henderson, K. A. (1985). Issues and trends in volunteerism. *Journal of Physical Education, Recreation, and Dance*, 56, 30-32.
- Holland, J. L. (1985). *The self-directed search professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Howard, A. (1995). *The changing nature of work*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indices in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Huberty, C. J., & Morris, J. D. (1989). Multivariate analysis versus multiple univariate analyses. *Psychological Bulletin*, 105, 302-308.
- Jaccard, J., Turrisi, R., & Wan, C. K. (1990). *Interaction effects in multiple regression*. Newbury Park, CA: Sage.
- Jacobson, W. S. (2003). *Receptivity to change in the public sector: Two case studies*. Unpublished doctoral dissertation, Syracuse University.
- Kim, S. (2005). Individual-level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15, 245-261.
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27, 722-740.
- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. *Public Administration Review*, 70, 701-709.
- Lavelle, J. J. (2010). What motivates OCB? Insights from the volunteerism literature. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 918-923.
- Leisink, P., & Steijn, B. (2008). Recruitment, attraction, and selection. In J. L. Perry & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation in public management: The call for public service* (pp. 118-135). New York: Oxford University Press.
- LePine, J. A., Hanson, M., Borman, W., & Motowidlo, S. J. (2000). Contextual performance and teamwork: Implications for staffing. In G. R. Ferris & K. M. Rowland (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 19, pp. 53-90). Stamford, CT: JAI Press.

- Lewis, G. B., & Frank, S. A. (2002). Who wants to work for the government? *Public Administration Review*, 62, 395–404.
- Lynn, L. L. (2010). What endures? Public governance and the cycle of reform. In S. P. Osborne (Ed.), *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance* (pp. 105-123). New York: Routledge.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Paine, J. B. (1999). Do citizenship behaviors matter more for managers than for salespeople? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27, 396-410.
- Maesschalck, J., Van der Wal, Z., & Huberts, L. (2008). Public service motivation and ethical conduct. In J. L. Perry & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation in public management: The call for public service* (pp. 157-176). New York: Oxford University Press.
- Mann, G. A. (2006). A motive to service: Public service motivation in human resource management and the role of PSM in the nonprofit sector. *Public Personnel Management*, 35, 33-48.
- Mossholder, K. W., Settoon, R. P., & Henagan, S. C. (2005). A relational perspective on turnover: Examining structural, attitudinal and behavioral predictors. *Academy of Management Journal*, 48, 807-818.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71–83.
- Motowidlo, S. J., & Schmit, M. J. (1999). Performance assessment in unique jobs. In D. R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance: Implications for staffing, motivation, and development* (pp. 56–87). San Francisco: Jossey-Bass.
- Moynihan, D., & Pandey, S. K. (2007). The role of organizations in fostering public service motivation. *Public Administration Review*, 67, 40–53.
- Mulaphong, D., & Watthanakul, P. (2010). Work values of Thai civil servants: A newcomer's perspective. *Journal of Public and Private Management*, 17, 95-135.
- Naff, K. C., & Crum, J. (1999). Working for America: Does public service motivation make a difference? *Review of Public Personnel Administration*, 19, 5–16.
- Okun, M. A., Barr, A., & Herzog, A. R. (1998). Motivation to volunteer among older workers: A test of competing measurement models. *Psychology and Aging*, 13, 608–621.

- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology, 68*, 671–686.
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 48*, 776–801.
- O'Toole, L. J., & Meier, K. J. (2010). Implementation and managerial networking in the New Public Governance. In S. P. Osborne (Ed.), *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance* (pp. 322-336). New York: Routledge.
- Pandey, S. K., Wright, B. E., & Moynihan, D. P. (2008). Public service motivation and interpersonal citizenship behavior in public organizations: Testing a preliminary model. *International Public Management Journal, 11*, 89-108.
- Paarlberg, L. E., Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). From theory to practices: Strategies for applying public values motivation. In J. L. Perry & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation in public management: The call for public service* (pp. 268-293). New York: Oxford University Press.
- 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*, 181-197.
- Perry, J. L. (2010). Introduction to the symposium on public service motivation research. *Public Administration Review, 70*, 679-680.
- 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., & 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.
- Perry, J. L., Mesch, D., & Paarlberg, L. E. (2006). Motivating employees in a new governance era: The performance paradigm revisited. *Public Administration Review, 66*, 505–514.

- Perry, J. L., Engbers, T., & Jun, S. J. (2009). Back to the future? Performance-related pay, empirical research, and the perils of persistence. *Public Administration Review*, 69, 1–31.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational basis of public service. *Public Administration Review*, 50, 367-373.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1, 107–142.
- 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.
- Rainey, H. G. (2010). *Understanding and managing public organizations* (4th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653–663.
- Steijn, B. (2008) Person-environment fit and public service motivation. *International Public Management Journal*, 11, 13-27.
- Sargent, M. T., & Sedlacek, W. E. (1990). Volunteer motivations across student organizations: A test of person-environment fit theory. *Journal of College Student Development*, 31, 255–261.
- Stevens, J. P. (2009). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (5th ed.). New York: Routledge.
- Tabachnick, G., & Fidell, S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th ed.). Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Taylor, J. (2008). Organizational influences, public service motivation and work outcomes: An Australian study. *International Public Management Journal*, 11, 67–88.
- Tucker, L. R., & Lewis, C. (1973). A reliability coefficient for maximum likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 38, 1-10.
- Vandenabeele, W. (2008). Development of a public service motivation measurement scale: Corroborating and extending Perry's measurement instrument. *International Public Management Journal*, 11, 143–167.
- Vandenabeele, W. (2009). The mediating effect of job satisfaction and organizational commitment on self-reported performance: More robust evidence of PSM performance relationship. *International Review of Administrative Sciences*, 75, 11–34.

- Vandenabeele, W. (2010). Measurement and public service motivation: New insights, old questions. *International Public Management Journal, 13*, 46–55.
- Vandenabeele, W., Scheepers, S., & Hondeghem, A. (2006). Public service motivation in an international comparative perspective: The UK and Germany. *Public Polity and Administration, 21*, 13-31.
- 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.
- West, S. G., Aiken, L. S., & Krull, J. L. (1996). Experimental personality designs: Analyzing categorical by continuous variable interactions. *Journal of Personality, 64*, 1–49.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management, 17*, 601–617.
- Wise, L. R. (2010). Public personnel motivation: The concept of the public service culture. In R. J. Stillman II (Ed.), *Public administration: Concept and cases* (9th ed.) (pp. 318-330). Boston, MA: Wadsworth.
- Wright, B. E. (2010). Public administration in 2020: Balancing values as a journey, not a destination. *Public Administration Review, 70*, 312-313.
- Wright, B. E., & Christensen, R. K. (2010). Public service motivation: A test of the job Attraction-selection-attrition model. *International Public Management Journal, 13*, 155-176.
- Wright, B. E., & Grant, A. M. (2010). Unanswered questions about public service motivation: Designing research to address key issues of emergence and effects. *Public Administration Review, 70*, 691-700.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม



ท่านมีจิตอาสาหรือไม่ ? และมีในระดับใด ?

สิงหาคม 2552

คณะกรรมการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ธนกร มูลพงศ์ และ วิภาพรณ ตะกูลสันติรัตน์

- คำชี้แจง:** 1. ขอให้นักศึกษาตั้งใจอ่านข้อความแต่ละข้อ และ พิจารณาตอบในข้อที่เป็นจริงกับตัวนักศึกษามากที่สุด
 2. แบบสอบถามจะถูกเก็บเป็น**ความลับ**
 3. เมื่อตอบคำถามเสร็จสิ้นแล้ว กรุณาส่งคืนยังอาจารย์ หรือ เจ้าหน้าที่ให้ครบถ้วน

โปรดกรอกข้อมูลส่วนบุคคล ตามความเป็นจริง (กรอกให้ครบถ้วนทุกข้อ)

1. รหัสประจำตัวนักศึกษา (เขียนตัวบรรจง) _____
2. สาขาวิชานอก รัฐศาสตรบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต อบต.
3. ชั้นปีที่ ปี 1 ปี 2 ปี 3 ปี 4 ขึ้นไป
4. เกรดเฉลี่ยสะสมจนถึงปัจจุบัน (ระบุ) _____
5. อายุ _____ ปี (6 เดือน ปัจจุบันเป็นปีถัดไป)
6. เพศ ชาย หญิง
7. ความตั้งใจประกอบอาชีพในอนาคต
 - รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - พนักงานบริษัทเอกชน
 - ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ
 - วิชาการ (ครู / อาจารย์ / นักวิจัย)
 - กลิ่นกรรม (ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ประมง)
 - อื่น ๆ (ระบุ) _____

ขอให้นักศึกษาทุกท่าน อ่านข้อความโดยละเอียด แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความดังกล่าวนี้อย่างไร

“บริการสาธารณสุข หมายรวมถึง การไม่เห็นแก่ตัว การช่วยเหลือผู้อื่น การรับใช้สังคม การรับใช้ชุมชน การรับใช้ประเทศชาติ”

ข้อ	ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย
1	มันเป็นเรื่องของสำคัญสำหรับข้าพเจ้าที่จะควบคุมความรู้สึกของคน เมื่อพบเห็นผู้คนที่กำลังตกทุกข์ได้ยาก					
2	สำหรับข้าพเจ้าแล้ว การบริการ / รับใช้สาธารณะถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก					
3	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเสียสละ อุทิศตน เพื่อสร้างสังคมที่ดี					
4	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะสนับสนุนชุมชนหรือสังคมรอบตัวข้าพเจ้า โดยไม่เห็นแก่ความเห็นด้วยกันของบุคคลอื่น					
5	ข้าพเจ้าไม่สนใจพวนนักการเมืองเท่าไหร่นัก					
6	ข้าพเจ้าคิดว่า ผู้คนในสังคมควรจะเป็นผู้ให้มากกว่าเป็นผู้รับ					
7	ข้าพเจ้าอยากที่จะเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐทำประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ชุมชนและสังคมโดยรวม แม้ว่า การดำเนินการดังกล่าวอาจจะกระทบผลประโยชน์ของข้าพเจ้าก็ตาม					
8	โครงการช่วยเหลือสังคมต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ จะละเว้นไม่ได้					
9	เหตุการณ์ต่างๆ ในแต่ละวันมักจะเคยทำให้ข้าพเจ้าตระหนักรู้ มนุษย์ทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยกัน					
10	ข้าพเจ้าเป็นผู้หนึ่งในจำนวนคนไม่กี่คน ที่พร้อมจะเสียชีวิตเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น					
11	ข้าพเจ้าไม่สนใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมกำหนดหรือรับประโยชน์จากนโยบายต่างๆ ของรัฐ					
12	การได้มีส่วนร่วงความเปลี่ยนแปลงที่ดีให้เกิดขึ้นกับสังคม ถือเป็นความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่สำหรับข้าพเจ้า					
13	สำหรับข้าพเจ้าแล้ว ความรักชาติ หมายความรวมถึง การคำนึงถึงความมาสุขของผู้อื่น					
14	เมื่อพบกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ ข้าพเจ้าไม่ค่อยรู้สึกสงสารหรือเห็นใจเท่าไหร่นัก					
15	การได้ช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นสุข ถึงแม้ว่าจะไม่มีการสนับสนุนหรือรับรู้ในสิ่งที่ข้าพเจ้ากระทำนั้น					
16	มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมจำนวนน้อยมาก ที่ข้าพเจ้าสนับสนุนด้วยความเต็มใจ					
17	การเมืองเป็นเรื่องของสถาปัตย์					
18	น้อยครั้งมาก ที่ข้าพเจ้าจะคิดถึงความเป็นอยู่หรือความมาสุขของผู้คนที่ข้าพเจ้าไม่รู้จัก					
19	ข้าพเจ้าชอบการทำดีแล้ว ได้ผลตอบแทนมากกว่าทำดีแล้วไม่ได้อะไรเลย					
20	สำหรับข้าพเจ้าแล้ว มันเป็นเรื่องที่ยากมากที่ต้องพยายามใส่ใจความเป็นไปของชุมชนหรือสังคมรอบตัว					
21	สิ่งต่างๆ ที่ข้าพเจ้ากระทำส่วนมาก ด้านทำเพื่อผู้อื่น มากกว่า ด้วยข้าพเจ้าเอง					
22	ข้าพเจ้าเห็นว่า การบริการ/รับใช้สาธารณะเป็นหนึ่งในหน้าที่ของการเป็นพลเมืองที่ดี					
23	น้อยมากที่ข้าพเจ้าจะลูกขี้นมาต่อสู้กับความอยุธยารม หรือความไม่เท่าเทียมกัน					
24	ข้าพเจ้าเชื่อว่า หน้าที่ มาก่อน ผลประโยชน์ส่วนตัว					

ท่านมีจิตอาสาในระดับใด (ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ)

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	แทนจะ ไม่เคย	น้อยครั้ง	เฉย ๆ	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อยครั้งมาก
1. ท่านได้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครหรือสมาชิกองค์กรสาธารณะกุศลต่างๆ					
2. ท่านมีโอกาสได้ทำการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ออกรายงาน บำเพ็ญประโยชน์ รับบริจาคเงิน ฯลฯ					

ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อน ๆ เป็นอย่างไร (ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ)

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	ไม่ เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย
พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB)					
1. ข้าพเจ้าให้ความสนใจ/เอาใจใส่กับเพื่อนๆ ของข้าพเจ้า					
2. เมื่อได้ที่รู้ว่าเพื่อนๆ กำลังเผชิญกับปัญหา ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความสนใจทั้งหมดเพื่อรับฟังและเข้าใจปัญหานั้น					
3. ข้าพเจ้าจะทำทุกวิถีทางเพื่อช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เพื่อนๆ ของข้าพเจ้าเผชิญอยู่					
พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)					
4. ในการทำงานกลุ่ม ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย					
5. เมื่อมีสมาชิกใหม่เข้ามา ข้าพเจ้าจะเป็นบุคคลแรกที่เข้าไปทำความรู้จัก ทักทาย และแนะนำตัวต่างๆ ให้เสมอ					
6. ข้าพเจ้าดังใจทำงานที่ที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มเสมอ					
7. ข้าพเจ้าช่วยเหลืองานเพื่อนๆ ในกลุ่มอยู่เสมอ					
8. ข้าพเจ้ามักจะดำเนินถึงผลประโยชน์ของกลุ่มอยู่เสมอ					
9. ข้าพเจ้ามีส่วนช่วยเหลือเพื่อนๆ ในกลุ่ม เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน					
10. ข้าพเจ้าเข้าไปช่วยทำงานที่ต่างๆ แทนเพื่อนเสมอ					
พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)					
11. ในการทำงานกลุ่ม ข้าพเจ้าทำทุกวิถีทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงาน					
12. ข้าพเจ้ารับมัคระวังพฤติกรรมต่างๆ ของข้าพเจ้าเพื่อไม่ให้ไปกระทบหรือรบกวนกับผู้อื่น					
13. ทุกวันนี้ ข้าพเจ้าไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น					
14. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน					
15. ก่อนการแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมาน้ำเสียงคร่าวๆ คร่าวๆ คือคร่าวถึงผลประโยชน์จากการแสดงพฤติกรรมนั้นก่อนเสมอ					

หลังจากที่นักศึกษาทำแล้ว กรุณางานทวนคำตอบ ดูให้แน่ใจว่า ตอบครบถ้วนทุกข้อ

และโปรดนำส่งคืนแก่อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่

ขอขอบคุณนักศึกษาทุกท่านที่ได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจิตอาสาของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
และหัวข้อการประชุม Focus group

คำถามเพื่อการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจำนวน 7 ข้อ

- (1) จิตสาธารณะ ตามความเข้าใจของนักศึกษาคืออะไร
- (2) ตัวอย่างพฤติกรรมสะท้อนจิตสาธารณะในมุมมองของนักศึกษา
- (3) ยกตัวอย่างพฤติกรรมของตัวนักศึกษาที่สะท้อนจิตสาธารณะ
- (4) ประโยชน์ของการมีจิตสาธารณะในมุมมองของนักศึกษา
- (5) กิจกรรมอาสา ในระดับมหาวิทยาลัยที่นักศึกษารับรู้มีกิจกรรมใดบ้าง
- (6) นักศึกษามีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอาสาในมหาวิทยาลัยกิจกรรมใดบ้าง
- (7) ประโยชน์ของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในมหาวิทยาลัยมีอะไรบ้าง

หัวข้อในการประชุมกลุ่ม Focus group

“ท่านเห็นว่า คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พึงมีนโยบายและ
แผนงานเช่นไรในการพัฒนาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หรือ จิตอาสา
ของนักศึกษา”

@@@@ @@@@ @@@@ @@@@ @@@@

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในฐานะตัวแปรทำนายพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล
พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษาไทย: การทดสอบอิทธิพลของ
การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในฐานะตัวแปรแแทรก

**Public Service Motivation as Predictors of Interpersonal Citizenship Behavior,
Helping Behavior, and Courtesy among Thai Students: Moderating Effects of Volunteering**

ธนกร มูลพงศ์*, วิภาพร ตระกูลสันติรัตน์ **

Dhanakorn Mulaphong, Wipapan Trakoonsantirat

* คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)

** คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Email: dhanakorn.m@hotmail.com

(การวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนวิจัยแห่งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)

บทคัดย่อ

เป็นเวลากว่า 2 ศตวรรษแล้วที่การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายจากนักวิชาการในต่างประเทศ ยกเว้นประเทศไทย การศึกษาริ่งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น ตลอดจนพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมในกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 857 คน รวมถึงทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ในฐานะตัวแปรแแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ผลการวิเคราะห์ไม่เดลสมการ โครงสร้าง พนวจ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา การวิเคราะห์ทดสอบแบบเชิงชั้น พนวจ การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาเป็นตัวแปรแแทรก ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น ในตอนท้ายผู้วิจัยังได้จัดทำข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้ผลการศึกษาดังกล่าว

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล, พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น, พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม, การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา

Abstract

Public service motivation (PSM) has received much attention from international scholars around the world for two decades, except in Thailand. A survey of 857 Thai students in the Faculty of Political Science, Ubon Ratchathani University, predicted the effects of PSM on interpersonal citizenship behavior (ICB), helping behavior, and courtesy. The authors further hypothesized the moderating effects of volunteering on the relationships between PSM and ICB, helping behavior, as well as courtesy. Structural equation modeling analyses showed that PSM was positively related to ICB, helping behavior, and courtesy. As hypothesized, the hierarchical regression analyses indicated that the association between PSM and helping behavior was moderated by volunteering. Implications for the results are discussed.

Keywords: public service motivation, interpersonal citizenship behavior, helping behavior, courtesy, volunteering

1. บทนำ

จากภาวะวิกฤตของประเทศไทยในปัจจุบัน ทั้งปัญหาความไม่รุ่งเรืองทางการเมือง การทุจริตคอร์รัปชัน ความแตกแยกของประชาชน หรือปัญหาระบทกรรFTERทั้งทางชายแดน หนึ่งในข้อเสนอเกี่ยวกับทางออกของประเทศไทยนั้นคือ การส่งเสริมให้คนไทยโดยเฉพาะเยาวชนใหม่ “จิตสาธารณะ” ซึ่งหมายถึง การมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ศรัทธาในกฐุและคำนึงถึงสังคมส่วนรวม มีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการกระทำใดๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม (จุริวิจิตรราหการ, 2553)

แม้ว่าการปลูกฝังและส่งเสริม ให้เกิดขึ้นในหมู่คนไทยจะเป็นแนวทางหนึ่งที่ชี้อีกด้วยว่า จะเป็นทางออกที่ชั้นให้กับสังคมไทย แต่คำถามที่เกิดขึ้นคามาก็คือ เราจะวัด “จิตสาธารณะ” ได้อย่างไร และมีเครื่องมือใดที่จะวัด “จิตสาธารณะ” ของประชาชนได้ ทั้งนี้ผู้เขียนพบว่า ในด้านประเทศไทยได้มีการศึกษาและพัฒนาแบบวัด “จิตสาธารณะ” มาเป็นเวลากว่า 20 ปีแล้ว (Perry, 2010, p. 679) ภายใต้ชื่อ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM)” ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจ (motive) และการกระทำ (action) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการทำสิ่งที่ดีแก่ผู้อื่น (do good for others) ตลอดจนการเสริมสร้างสังคมที่อุปถัมภ์มีสุข (shape the well-being society) (Perry & Hondeghem, 2008, p. 3) และการศึกษาในประเด็นดังกล่าวข้างต้นได้รับความสนใจจากนักวิชาการโดยเฉพาะทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์เป็นอย่างมาก สะท้อนได้จากจำนวนบทความในหัวข้อ “Public Service Motivation” ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการอย่าง *Public Administration Review (PAR)*, *International Public Management Journal (IPMJ)* หรือ *Journal of Public Administration Research and Theory (JPART)* เป็นอาทิ ชั้นประเด็นของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับห้องตั้งแต่ (1) การศึกษาโครงสร้างของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (2) ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (3) ปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (4) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (5) การศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับระบบด่างๆ ขององค์กร และ (6) การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับแรงจูงใจอื่นๆ (Kim & Vandenabeele, 2010, p. 701; Perry, Hondeghem, & Wise, 2010)

การศึกษานี้จึงเกิดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายในการทดสอบว่า นักศึกษาไทยที่มี “จิตสาธารณะ” หรือ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่พึงประสงค์ดังๆ ได้แก่ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) หรือไม่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาภักดีตัวอย่างนักศึกษาจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และประยุกต์เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) ใน การทดสอบอิทธิพลดังกล่าว นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ประยุกต์เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบแบบเชิงชั้นเพื่อตรวจสอบว่า หากนักศึกษาที่มี “จิตสาธารณะ” หรือ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” ได้เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา (volunteering) แล้วจะยังผลให้พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมเพิ่มสูงขึ้นด้วยหรือไม่

ผู้วัยรุ่นคาดหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้รับจากการจะทำให้ทราบว่า นักศึกษาไทยในปัจจุบันมีคุณลักษณะ อุดมการณ์ ค่านิยม และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม โดยเฉพาะ ในประเด็นของ

“จิตสาธารณะ” แล้ว ยังจะเป็นการเสริมสร้างและต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับ “จิตสาธารณะ” และ “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ” ทั้งในโลกแห่งวิชาการและในทางปฏิบัติให้เจริญก่อภาระและก้าวหน้ามากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา
- 2) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในฐานะตัวแปรที่กระทบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

3. ทฤษฎี แนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

3.1 ความหมาย องค์ประกอบ และการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM) ถูกนิยามไว้อย่างหลายหลาย เริ่มต้นแต่ในปี ค.ศ. 1990 ที่ Perry and Wise (1990, p. 368) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อุปนิสัย (predisposition) ลักษณะบุคคลที่ตอบสนอง (respond) ต่อจุดมุ่งหมายค่างๆ (motives) ขององค์กรหรือสถาบันภาครัฐ ในภายหลัง Perry and Hondeghem (2008, p. 3) ได้ขยายนิยามของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะให้ครอบคลุมดึงแรงจูงใจ (motive) และการกระทำ (action) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการทำสิ่งที่ดีแก่ผู้อื่น (do good for others) ตลอดจนการเสริมสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข (shape the well-being society) จากข้างต้นจะเห็นลำดับพัฒนาการของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่เริ่มจากใช้วัดแรงจูงใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ มาสู่การใช้วัดแรงจูงใจของประชาชนทั่วไป ในการทำสิ่งที่ดีทั้งในระดับบุคคล ชุมชน สังคม ตลอดจนประเทศชาติ หรือเรียกอีกอย่างว่า การมี “จิตสาธารณะ” นั่นเอง

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้รับอิทธิพลมาจากการแรงจูงใจพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ (1) แรงจูงใจด้านความมีเหตุผล (rational motives) ซึ่งมีฐานคิดว่า ปัจจัยบุคคลมีเหตุผล (rational) พวกเขาแสรวงหา อรรถประโยชน์สูงสุดให้แก่ชีวิต (utility maximization) ดังนั้น พวกเขามุ่งพิรุณที่จะเข้าร่วมกับกระบวนการในการ กำหนดนโยบายด่างๆ (policy process) หรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการค่างๆ ของภาครัฐ (public program) โดยเฉพาะนโยบายและโปรแกรมการดำเนินงานค่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับตัวตนของพวกเข้า หรือที่มีผลกระทบต่อ ผลประโยชน์ของพวกเข้า (2) แรงจูงใจเชิงปัทสาน (norm-based motives) หมายถึง ความปรารอนนาที่จะรับใช้ (serve) ผลประโยชน์ของสาธารณะ อาทิเช่น การแสดงออกซึ่งความรักชาติ (patriotism) การทำตามหน้าที่ที่กฎหมาย กำหนด (duty) หรือการภักดีต่อรัฐบาล (loyalty to the government) นอกจากนี้ แรงจูงใจเชิงปัทสานยังสามารถ สะท้อนได้ในพฤติกรรมทางจริยธรรม และ (3) แรงจูงใจทางด้านอารมณ์ความรู้สึก (affective motives) ซึ่งเป็น แรงจูงใจที่มีพื้นฐานอยู่บนอารมณ์ของมนุษย์ (human emotion) ซึ่งอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมลักษณะค่างๆ เช่น ความปรารอนนา (desire) และความเดื้นใจ (willingness) ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (help others) การมีนิสัยอื่อเพื่อเพื่อแต่ (altruism) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (empathy) ความมั่นคงในศีลธรรม (moral conviction) และพฤติกรรมเสริมสร้าง สังคม (prosocial behavior) (Brewer, Selden, & Facer, 2000, p. 255-256) จากฐานคิดข้างต้นจึงเป็นที่มาของแบบวัด แรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งประกอบไปด้วย 4 มิติ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (attraction to public policymaking) (2) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะ/การกระหนกต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี

(commitment to the public interest/civic duty) (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) และ (4) การเสียสละตนเอง (self-sacrifice) (Perry & Wise, 1990; Perry, 1996)

อนึ่ง แบบประเมินข้างต้นได้ผ่านการวัดความตรงและความเที่ยง笃ตามโครงสร้าง (construct validity and reliability) ในด้านประเทศมาบ้างแล้ว (Coursey, Perry, Brudney, & Littlepage, 2008; Coursey & Pandey, 2007; Kim, 2006; Perry, 1996; Vandenabeele, 2008, 2010) อีกทั้ง ยังมีการนำเครื่องมือดังกล่าวไปศึกษาเบริร์บันเพียบระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างจำนวนกว่า 52,550 คน จาก 38 ประเทศทั่วโลก (Vandenabeele & Van de Walle, 2008, p. 228) ยกเว้นประเทศไทย

3.2 พฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (*interpersonal citizenship behavior: ICB*) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (*helping behavior*) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (*courtesy*)

ปัจจุบันนักวิชาการดังให้ความสนใจกับเรื่องพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior: OCB) (Howard, 1995; Lepine, Hanson, Borman, & Motowidlo, 2000; Motowidlo, Borman, & Schmit, 1997; Motowidlo & Schmit, 1999; Organ & Ryan, 1995) ทั้งนี้ Organ (1988) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานอย่างมีดุลพินิจ (discretionary) ใน การส่งเสริมการปฏิบัติงานด่างๆ ภายใต้องค์การให้บรรลุประสิทธิผล ทั้งนี้พฤติกรรมการทำงานดังกล่าวไม่ได้รับอิทธิพลโดยตรงหรือซัดเชิงจากการให้รางวัลแต่อย่างใดนักวิชาการได้แบ่งคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 2 แบบ คือ 1) พฤติกรรมการเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดเหตุการณ์ซึ่งหน้า เช่น การอาสาช่วยเหลือทำสิ่งด่างๆ และ 2) พฤติกรรมการยินยอมผ่อนดาวน์ (generalized compliance) เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการยินยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานของการเป็นพนักงานที่ดี ต่อมา Organ (1988) ได้แบ่งประเภทของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มเติมจากแนวคิดของ Smith และคณะ ออกเป็น 5 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) (2) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (sportsmanship) เช่น ไม่บ่นต่ออุปสรรคใดๆ (3) พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) เช่น การปรึกษาหารือของบุคคลผู้อื่นก่อนทำการใดๆ (4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) และ (5) พฤติกรรมสำนึกรักในหน้าที่ (conscientiousness) ด้าน Johns (1996) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 4 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (helping behavior) คือ พฤติกรรมที่คือให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน (2) พฤติกรรมการสำนึกรักในหน้าที่ (conscientiousness) คือ รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช้ทรัพยากรขององค์การไปโดยเปล่าประโยชน์ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (good sport) คือ เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความกับข้องใจกับคนอื่นภายในองค์การได้ เช่น ไม่มีใครที่สามารถมีสำนักงานที่ดีและที่จดอดรถเฉพาะได้ ก็ต้องรู้จักอดทนอดกลั้น และ (4) พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมและให้ความร่วมมือ (courtesy and cooperation) คือ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและการทึ่งพ้าอาสาภัย

Williams and Anderson (1991) และ Lavelle (2010) ได้จัดหมวดหมู่ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใหม่โดยแบ่ง 2 มิติ คือ มิติที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลโดยตรงต่อบุคคล (OCB) อาทิ พฤติกรรมการเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ การช่วยเหลือผู้อื่น และความสุภาพอ่อนน้อมและการให้เกียรติผู้อื่น และ มิติที่ 2 คือ พฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลโดยตรงต่อองค์การ (OCBO) ได้แก่ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมสำนึกรักในหน้าที่

อย่างไรก็ตาม ผู้วัยจักษณะนักว่า การศึกษารั้งนี้มีหน่วยการวิเคราะห์ คือ นักศึกษา ซึ่งยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานภายในองค์การ ดังนั้น ผู้วัยจักษะจึงประยุกต์เอาแนวคิดการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลโดยตรงต่อบุคคล (OCBI) มาทำหน้าที่เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ต้องห่วงบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และความสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถแสดงพฤติกรรมดังกล่าวได้ทั้งในชีวิตประจำวันและในชีวิตการเรียน โดยไม่ต้องถูกจำกัดว่า ต้องเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการทำงานภายในองค์การ ดังเช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (OCBO)

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ต้องห่วงบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

ทฤษฎีพื้นฐานของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจทางด้านอารมณ์ความรู้สึก (affective motives) ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะอารมณ์ของมนุษย์ (human emotion) ในด้านต่างๆ เช่น ความปรารถนา (desire) และความเต็มใจ (willingness) ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (help others) การมีนิสัยเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) ความเห็นอกเห็นใจ ผู้อื่น (empathy) ความมั่นคงในศีลธรรม (moral conviction) และพฤติกรรมสร้างเสริมสังคม (prosocial behavior) ดังนั้น ผู้วัยจักษะจึงมองว่า บุคคลที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง น่าจะมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ต้องห่วงบุคคล การช่วยเหลือผู้อื่น และความสุภาพอ่อนน้อมและให้เกียรติผู้อื่นสูงตามไปด้วย ข้อสันนิษฐาน ข้างต้นยืนยันได้จากการศึกษาของ Pandy, Wright, and Moynihan (2008) ที่พบว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง จะมีความเห็นแก่ตัวในระดับต่ำ และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นในระดับสูง ผลการศึกษาข้างต้นยังพบอีกว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ($\beta = .27, p < .05$) นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Kim (2006) ยังพบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ (altruism) เมื่อศึกษาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ($\beta = .57, p < .05$) จากผลการศึกษาข้างต้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ต้องห่วงบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) ของนักศึกษา

สมมติฐานที่ 2: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) ของนักศึกษา

สมมติฐานที่ 3: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) นักศึกษา

3.4 การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในฐานะตัวแปรเมทริก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ต้องห่วงบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

Henderson (1985) ให้ความหมายของการทำกิจกรรมจิตอาสาว่า การที่บุคคลเข้าไปบริการหรือรับใช้ชุมชนโดยปราศจากผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ เช่นเดียวกับ Clary and Snyder (1999) ที่ระบุว่า การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือประเททหนึ่งโดยไม่มีค่าตอบแทน (unpaid helping behavior) ทั้งนี้ สาเหตุที่บุคคลจะเข้าไปร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาอันอาจเกิดจากค่านิยมส่วนบุคคล (Wilson, 2000) ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การแสวงหาความเดิบโถสนบูรณ์ให้กับตนเอง การเติบเต็มความพึงพอใจให้เกิดประโยชน์ แรงจูงใจที่อยากร่วมช่วยเหลือผู้อื่น (Farmer & Fedor, 2001; Henderson, 1985; Okun, Barr, & Herzog, 1998) การเรียนรู้และอบรม (Okun et al., 1998; Omoto & Snyder, 1995) การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล (Farmer & Fedor, 2001) ตลอดจนการขัดสภาระเดล้อนที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมจิตอาสา (Sargent & Sedlacek, 1990)

นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ได้สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการทำกิจกรรมจิตอาสาเพิ่มมากขึ้น (Clerkin, Paynter, & Taylor, 2009; Coursey, Brudney, Littlepage, & Perry, 2011; Houston, 2005; Tschirhart, 1998; Wittmer, 1991) ด้าอย่างเช่น Houston (2005) พบว่า พนักงานในภาครัฐและภาคไม่แสวงหาทำไรมีโอกาสในการทำกิจกรรมจิตอาสาและการบริจาคเลือดมากกว่าหนังงานภาคเอกชน และเมื่อเปรียบเทียบเฉพาะพนักงานในภาครัฐและภาคไม่แสวงหาทำไร Houston ยังพบว่า พนักงานในภาคไม่แสวงหาทำไรมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสามากกว่าพนักงานในภาครัฐ ด้อน Petty, Brudney, Coursey, & Littlepage (2008) ได้ใช้แบบประเมินแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการทำกิจกรรมจิตอาสาและพบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (formal and informal volunteering) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับที่สูงกับระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาซึ่งไม่จำกัดอยู่เพียงกลุ่มด้าอย่างพนักงานในองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคไม่แสวงหาทำไรเท่านั้น ในปี ค.ศ. 2009 มีการศึกษากับกลุ่มด้าอย่างนักศึกยาระดับปริญญาตรีในสหรัฐอเมริกาและพบว่า นักศึกษาที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง จะมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณกุศลในระดับที่สูงตามไปด้วย และยังพบอีกว่า รายได้ของครอบครัว อัตตถัยพันธ์ทางการเมือง เพศ ศาสนา การขัดแย้งทางของครอบครัว และประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในระดับนั้นยังศึกษาเป็นนิจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำกิจกรรมจิตอาสาในกลุ่มด้าอย่างนักศึกษาต่างกัน (Clerkin et al., 2009)

นอกจากการร่วมกิจกรรมอาสาบำเพ็ญประโยชน์จะมีส่วนสัมพันธ์กับการมีจิตอาสา (discretionary) หรือความมุ่งมั่นของบุคคลที่จะช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว จิตอาสาอีกมีส่วนสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งในรูปแบบพฤติกรรมที่มีอิทธิพลระหว่างบุคคล (OCBI) และพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่องค์กร (OCBO) ซึ่ง Lavelle (2010, p. 919)

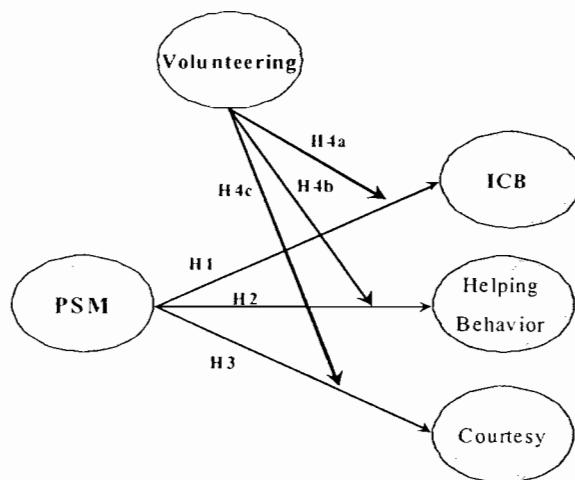
ในปัจจุบัน สถาบันการศึกษาหลายแห่งด้วยกันได้เริ่มให้นักศึกษามีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมจิตอาสาอย่างมากขึ้น (Sargent & Sedlacek, 1990) ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมควรหรือบำเพ็ญประโยชน์ด้วยๆ จะเป็นตัวแปรที่แทรกความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ การแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ทุกตัวแปรช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมหรือไม่ ก่อผลลัพธ์ นั้น ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า หากนักศึกษามีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูงแล้ว ผนวกกับการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาที่บ่อยครั้ง สิ่งเหล่านี้จะทำให้นักศึกษามีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความสัมพันธ์

ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมในระดับที่สูงตามไปด้วย จึงนำไปสู่สมมติฐานดังด่อไปนี้

สมมติฐานที่ 4a: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาจะเป็นด้วย moderate ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior)

สมมติฐานที่ 4b: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาจะเป็นด้วย moderate ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ หนุติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)

สมมติฐานที่ 4c: ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาจะเป็นด้วย moderate ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)



ภาคที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาหรูระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม และการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา

4. ระเบียบวิธีวิจัย

4.1 กลุ่มตัวอย่างและกระบวนการเก็บข้อมูล

ประชากรของการศึกษารั้นี้ ได้แก่ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 1 ถึง 4 ที่ลงทะเบียนในปีการศึกษา 2552 จำนวน 1,531 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (propositive sampling) โดยแยกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในค่านเรียนโดยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 857 ฉบับ (คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 56) กลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วยนักศึกษาสาขาวิชาปักร่อง จำนวน 302 คน (ร้อยละ 35) และสาขาวิชประศาสนศาสตร์ จำนวน 555 คน (ร้อยละ 65) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 265 คน (ร้อยละ 30) และเพศหญิง จำนวน 592 คน (ร้อยละ 69) กลุ่มตัวอย่างมาจากการชั้นปีที่ 1 จำนวน 134 คน (ร้อยละ 16) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 291 คน (ร้อยละ 34) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 292 คน

(ร้อยละ 34) และชั้นปีที่ 4 จำนวน 140 คน (ร้อยละ 16) อายุโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 22.79 ปี และเกรดเฉลี่ยเท่ากับ 2.61

4.2 เครื่องมือวัด

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเชิงประชากร ได้แก่ เพศ สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา อายุ และเกรดเฉลี่ยสะสมของนักศึกษา

ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะแบบสั้น (*shortened version*) จำนวน 5 ข้อ เป็นด้วยแบบใน กาวิเคราะห์ (Pandey et al., 2008) ใช้มาตรวัดแบบลิคิร์ท 5 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ($\alpha = .91$) ตัวอย่างคำตาม ได้แก่ “สำหรับข้าพเจ้าแล้ว การบริการ / บริการสาธารณะ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก”, “ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเดินทางอุทิศตนเพื่อสร้างสังคมที่ดี”

ตอนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี (*interpersonal citizenship behavior*) จำนวน 3 ข้อ (ปรับจาก Mossholder, Seetoon, & Henagan, 2005) ใช้มาตรวัดแบบลิคิร์ท 5 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ($\alpha = .74$) ตัวอย่างคำตาม ได้แก่ “ข้าพเจ้าให้ความสนใจ/เอาใจใส่กับเพื่อนๆ ของข้าพเจ้า”, “ข้าพเจ้าจะทำทุกวิถีทางเพื่อช่วยแก้ปัญหาด่างๆ ที่เพื่อนๆ ของข้าพเจ้าเผชิญอยู่”

ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (*helping behavior*) จำนวน 7 ข้อ (ปรับจาก Van Dyne & LePine, 1998) ใช้มาตรวัดแบบลิคิร์ท 5 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ($\alpha = .93$) ตัวอย่างคำตาม ได้แก่ “ในการทำงานกลุ่ม ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำสิ่งด่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย”, “ข้าพเจ้ามักจะดำเนินการประโยชน์ ของกลุ่มอยู่เสมอ”

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (*courtesy*) จำนวน 5 ข้อ (ปรับจาก Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990) ใช้มาตรวัดแบบลิคิร์ท 5 ช่วงค่า (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ($\alpha = .88$) ตัวอย่างคำตาม ได้แก่ “ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาด่างๆ กันเพื่อร่วมงาน”, “ข้าพเจ้าระมัดระวังพฤติกรรมด่างๆ ของข้าพเจ้า เพื่อไม่ให้ไปกระทบหรือรบกวนกับผู้อื่น”

ตอนที่ 6 ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา (*volunteering*) เป็นข้อคำตามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการทบทวน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ “การเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครหรือสมาชิกองค์การสาธารณะด่างๆ และ “โอกาสในการทำกิจกรรมด่างๆ เช่น ออกค่ายอาสา บำเพ็ญประโยชน์ รับบริจาคเงิน ฯลฯ” ใช้มาตรวัดแบบลิคิร์ท 5 ช่วงค่า (1 = แทบจะไม่เคย, 5 = บ่อยครั้งมาก) ($\alpha = .74$)

อนึ่ง แบบสอบถามข้างต้นได้รับการแปลและตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาด่างประเทศ และการ ตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (*internal consistency*) ของแบบสอบถามกับกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน พบว่าค่า Cronbach's alpha อยู่ระหว่าง .50-.93

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โน้มเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรม AMOS 7.0 (Arbuckle, 2006) เพื่อ ตรวจสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ระหว่างบุคคล พฤติกรรม ช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ในเบื้องต้น ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงเชิง โครงสร้างของด้วยแบบที่ศึกษาทั้ง 4 ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงขั้นบัน จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ เส้นทางความสัมพันธ์ (path analysis) ต่อไป ค่าดัชนีที่พิจารณา ได้แก่ ค่า χ^2 ของโมเดลที่ศึกษาซึ่งไม่ควรมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ (*ns*) ค่าดัชนี comparison fit index (CFI) ความนิ่มมากกว่า .95 (Hu & Bentler, 1999) ค่าดัชนี Tucker-Lewis index (TLI) ความนิ่มมากกว่า .90 (Tucker & Lewis, 1973) และค่าดัชนี root mean square error of approximation (RMSEA) ความนิ่มน้อยกว่า .06 (Hu & Bentler, 1999)

การทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ลดดอทแบบชิงชั้น (hierarchical regression analysis)

5. ผลการศึกษา

5.1 การทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

สมมติฐานที่ 1-3 ผู้วิจัยต้องการทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา ตลอดจนอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับพฤติกรรมด่างๆ ข้างต้น อย่างไรก็ตาม ก่อนทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความตรงและความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่ต้องการศึกษา ก่อน ซึ่งผลในตารางที่ 1 รายงานว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ จัดเรียงตัวของตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 5 ตัว ตามโน้มเดลการวัดด่างๆ (โนเมเดล 1-โนเมเดล 5) พบว่า โนเมเดล 5 ซึ่งเป็นโน้มเดลการวัดสมมติฐานที่กำหนดให้ตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 5 ตัวเปรียบเทียบกันเป็นโนเมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีที่สุด ($\chi^2(164, N = 857) = 173.12, ns$, CFI = 1.00, TLI = 1.00, RMSEA = .01, 95% CI = .00, .02) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 5 ตัวเปรียบเสมือนเป็นเอกพันธ์หรือมีตรึงเชิงจำแนก (discriminant validity)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโน้มเดลการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา

Model	Description	χ^2	df	df	CFI	TLI	ISEA	95% CI	การเปรียบเทียบกับโนเมเดล 4	
									$\Delta\chi^2$	df
Model 1	One-factor model ^a	262.74***	149	1.76	.98	.98	.03	[.02, .04]	89.62***	15
Model 2	Two-factor model ^b	231.62***	155	1.49	.99	.98	.02	[.02, .03]	58.50***	9
Model 3	Three-factor model ^c	239.98***	158	1.52	.99	.98	.02	[.02, .03]	66.86***	6
Model 4	Five-factor model ^d	173.12	164	1.06	1.00	1.00	.01	[.00, .02]		

หมายเหตุ: $N = 857$. *** $p < .001$.

^a โนเมเดล 1 องค์ประกอบ: ข้อคำถานทั้ง 22 ข้อ รวมอยู่ในองค์ประกอบเดียว

^b โนเมเดล 2 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถานของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) + การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา (volunteering). องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถานของพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) + พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) + พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

^c โนเมเดล 3 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถานของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM). องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถานของกิจกรรมจิตอาสา (volunteering). องค์ประกอบที่ 3 ข้อคำถานของพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB) + พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) + พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

^d ในเดล 5 องค์ประกอบ: องค์ประกอบที่ 1 ข้อคำถานของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM). องค์ประกอบที่ 2 ข้อคำถานของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา (volunteering). องค์ประกอบที่ 3 ข้อคำถานของพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB). องค์ประกอบที่ 4 ข้อคำถานของพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior). และ องค์ประกอบที่ 5 ข้อคำถานของพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)

ขั้นตอนต่อมา ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบในระดับข้อคำถาน ผลในตารางที่ 2 พบว่า ค่า λ ซึ่งเป็นค่าดัชนีหนึ่ง ในการวัดความตรงเชิงเหมือน (convergent validity) มีค่าระหว่าง .46-.94 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกตัดข้อคำถานที่มีค่า λ ต่ำกว่า .50 ออกจากการวิเคราะห์ จากนั้น ผู้วิจัยจึงคำนวณค่า AVE จากข้อคำถานที่เหลือและพบว่า ค่าที่คำนวณได้อยู่ ระหว่าง .40-.79 และค่า CR มีค่าระหว่าง .66-.88

ตารางที่ 2 ค่าหน้างองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของโนมเดล การวัด (CR) ของตัวแปรที่ศึกษา

ข้อคำถาน	λ	AVE	CR
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM) ^a	.40	.66	
สำหรับเข้าเจ้าแล้ว การบริการ /บริการสาธารณะ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก	.53		
เห็นควรปฏิบัติ ไม่แต่รับมักจะขอข้อเดือนให้เข้าเจ้าตระหนักว่า มนุษย์ทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยกัน	.46 ^b		
การได้มีส่วนร่วมความเปลี่ยนแปลงที่ดีให้เกิดขึ้นกับสังคม มีความหมายสำหรับเข้าเจ้า มากกว่า ความสำเร็จส่วนตัวได้ฯ	.56		
เข้าเจ้าหรืออนึ่งเสียงสะ荡 ภูมิสังคม เพื่อสังเคราะห์สังคมที่ดี	.78		
เข้าเจ้าขึ้นติดต่อไปป้องกันอยู่แล้ว เมื่อว่าการกระทำนั้นจะทำให้เข้าเจ้าอุปเป็นล้าคลอก	.48 ^b		
พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB)	.56	.79	
เข้าเจ้าให้ความสนใจ/เอาใจใส่กับเพื่อนๆ ของเข้าเจ้า	.58		
เมื่อใดที่รู้ว่าเพื่อนๆ กำลังเผชิญภัยอยู่ เข้าเจ้าจะหุ่มความสนใจทั้งหมดเพื่อรับฟังและเข้าใจปัญหานั้น	.82		
เข้าเจ้าจะทำทุกอย่างเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาลงๆ ที่เพื่อนๆ ของเข้าเจ้าเผชิญอยู่	.82		
พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)	.53	.87	
ในการทำงานกุญแจเข้าเจ้าเป็นเรื่องดีๆ ที่ได้รับมอบหมาย	.70		
เมื่อมีสิ่งจัดให้มีงานเข้าเจ้าจะมีบุคลากรที่เข้าไปทำความรู้จัก ก้าวหาย และแนะนำสิ่งดีๆ ให้เสมอ	.54		
เข้าเจ้าตั้งใจทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากกุญแจเสมอ	.77		
เข้าเจ้าช่วยเหลืองานเพื่อนๆ ในกุญแจเสมอ	.85		
เข้าเจ้านักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มผู้คน	.75		
เข้าเจ้านี้ส่วนตัวช่วยเหลือเพื่อนๆ ในกุญแจ เรียนรู้สิ่งใดๆ ก็ได้ที่น่าจะช่วยการทำงาน	.73		
เข้าเจ้าเข้าไปช่วยทำหน้าที่ต่างๆ แทนเพื่อนเสมอ	.48 ^b		
พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)	.45	.80	
ในการทำงานกุญแจเข้าเจ้าทุกวิธีทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาภัยเพื่อนร่วมงาน	.63		
เข้าเจ้าจะมัตระร่วมพฤติกรรมต่างๆ ของเข้าเจ้า เพื่อให้ไปทราบหน้าที่ร่วมกันกับผู้อื่น	.67		
ทุกวันนี้เข้าเจ้าไม่ละเมิดศิริส่วนบุคคลของผู้อื่น	.69		
เข้าเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน	.77		
ก่อนการแสดงพฤติกรรมใดๆ ของเข้าเจ้ามักไก่ควรถึงผลกระบวนการจาก การแสดงพฤติกรรมนั้นก่อนเสมอ	.57		
การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา (volunteering)	.79	.88	
ท่านให้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครหรือสมาชิกของสถาบันสาธารณะกุศลต่างๆ	.83		
ท่านนี้โอกาสให้การทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ออกค่ายอาสา บำเพ็ญประโยชน์ รับบริจาคเงิน ฯลฯ	.94		

หมายเหตุ: ^a แบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะแบบสั้น (shortened version) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาน 5 ข้อคำถาน (Pandey et al., 2008)

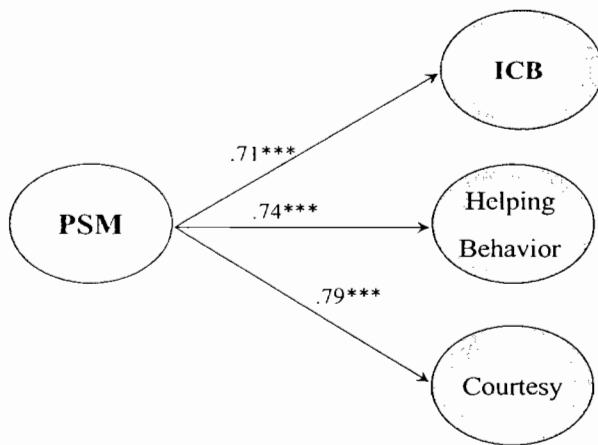
^b = ข้อคำถานที่ตัดออกจากการวิเคราะห์. ค่า AVE และ CR คำนวณหลังจากตัดข้อคำถานที่มีค่า $\lambda < .50$ ทั้ง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (*M*) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5
1. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation: PSM)	4.07	.65	(.63)				
2. พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (interpersonal citizenship behavior: ICB)	4.19	.58	.36 **	(.74)			
3. พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)	5.67	.71	.36 **	.48 **	(.72)		
4. พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)	4.21	.54	.35 **	.55 **	.52 **	(.67)	
5. การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา (volunteering)	2.71	1.07	.26 **	.16 **	.17 **	.10 **	(.89)

หมายเหตุ: $N = 857$. ** $p < .01$. ค่าที่แสดงในวงเล็บ คือ ค่า \sqrt{AVE} ซึ่งแสดงความตรงเชิงจำแนก (discriminant validity)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (*M*) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาซึ่งพบว่า ตัวแปรที่ศึกษาห้า 5 ตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .10-.55 ดังนั้น จึงปราศจากปัญหาด้านแปรนี้ ความสัมพันธ์กันสูง (multicollinearity) (Stevens, 2009; Tabachnick & Fidell, 2001) อีกห้า ค่า \sqrt{AVE} มีค่าสูงกว่าค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งในแบบและในส่วนก์เดียวกัน จึงขึ้นชันได้ว่า ตัวแปรห้า 5 ตัวแปรมีความเป็นเอกพันธ์และมี ความตรงเชิงจำแนก (discriminant validity) (Fornell & Larcker, 1988; MacKenzie, Podsakoff, & Paine, 1999)



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

หมายเหตุ: $\chi^2(92, N = 857) = 98.83$, ns, CFI = 1.00, TLI = 1.00, RMSEA = .00, 95% CI = .00, .02. PSM = แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (public service motivation); interpersonal citizenship behavior (ICB) = พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล; Helping Behavior = พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น; Courtesy = พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม
 $N = 857$. *** $p < .001$.

ขั้นตอนต่อมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อพฤติกรรม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา ผลการ วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) ด้วยโปรแกรม AMOS 7.0 ดังภาพที่ 2 พบว่า ไม่เดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ ($\chi^2(92, N = 857) = 98.83$, ns, CFI = 1.00, TLI = 1.00, RMSEA = .00, 95% CI = .00, .02.) การวิเคราะห์เส้นทาง

ความสัมพันธ์ (path analysis) พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .001 ($\beta = .71, p < .001$) นอกจากนี้ แรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .001 ($\beta = .74, p < .001$) และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .001 ด้วยเช่นกัน ($\beta = .79, p < .001$) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องขอรับสมณฑลฐานที่ 1-3

5.2 การทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา

ในสมณฑลฐานที่ 1-3 มีข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่า หากนักศึกษามีแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขในระดับที่สูงแล้ว พวกเขาน่าจะมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ในระดับที่สูงตามไปด้วย ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างข้างต้นได้ขึ้นขันข้อสันนิษฐานดังกล่าวของผู้วิจัย ด้วยนักศึกษาสนใจว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครหรือบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ จะเป็นตัวแปรที่แทรกความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ การแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ในระดับที่สูงตามไปด้วย

เพื่อทดสอบสมมติฐานข้างต้น ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ลดตอนแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในฐานะตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุข กับ พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม

อนึ่ง Aiken and West (1991) และ Cohen, Cohen, West, and Aiken (2003) ระบุว่า หากตัวแปรด้านและตัวแปรแทรกเป็นตัวแปรแบบต่อเนื่อง (continuous scale) นักวิจัยควรทำการ Centering หรือ Standardizing ตัวแปรเหล่านั้น ก่อน กล่าวคือ การ Centering ตัวแปร คือ การนำค่าการตอบของตัวแปรที่ได้จากการ Subtract ด้วยค่าเฉลี่ย (mean) ของตัวแปรดังกล่าว จากผู้ดูแลแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งค่าที่ได้จากการ Centering ด้วยวิธีดังกล่าว เมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยจะพบว่าเป็นศูนย์ ส่วนการ Standardizing ตัวแปร คือ การคำนวณค่ามาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ทั้งนี้ วิธีการดังกล่าวจะช่วยลดปัญหาการที่ตัวแปรด้านและตัวแปรแทรกมีความสัมพันธ์กันสูง (multicollinearity) (Aiken & West, 1991; Cohen & Cohen, 1983; Cohen et al., 2003; Cronbach, 1987; Jaccard, Turtisi, & Wan, 1990; West, Aiken, & Krull, 1996)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการ Centering ตัวแปรด้าน (แรงจูงใจในการรับบริการสาธารณสุข) และตัวแปรแทรก (ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา) จากนั้นจึงนำตัวแปรทั้งสองมาคูณกันเพื่อสร้างตัวแปรใหม่ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรทั้งสองหรือเรียก “Product Term” (Cohen & Cohen, 1983, p. 325)

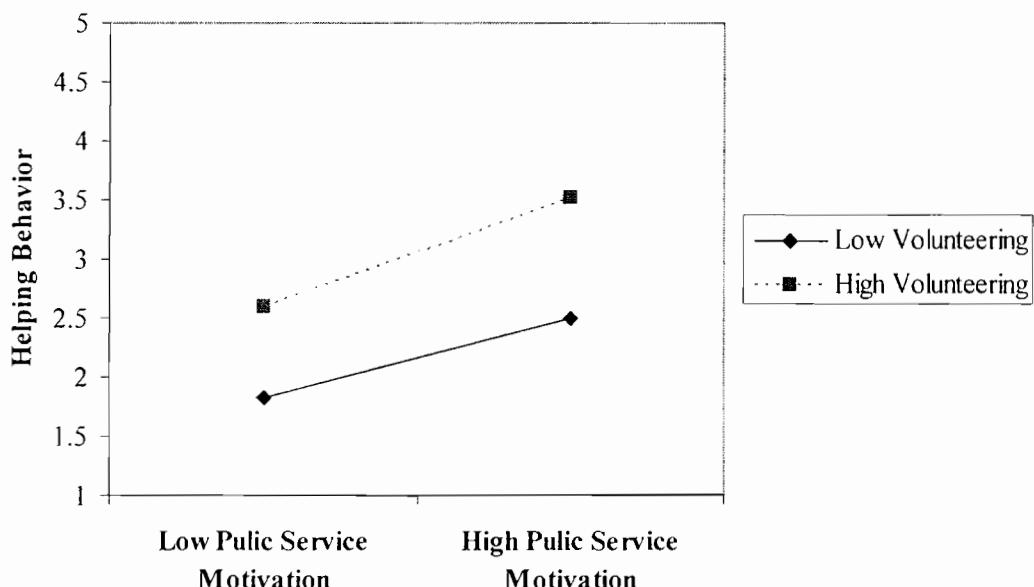
ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบชั้นๆ (hierarchical regression analysis)

Variable	พฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ ตระหง่านบุคคล (ICB)		พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior)		พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม (courtesy)	
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
Step 1: Predictor variables						
แรงจูงใจในการรับบริการสาธารณะ	.35***	.35***	.34***	.34***	.35***	.35***
ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา	.07*	.07*	.09**	.07*	.01	.00
Step 2: Moderator variable						
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ × ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา		.01		.09**		.05
F	67.63***	45.06***	67.38***	47.83***	60.42***	41.24***
R ²	.14	.14	.14	.14	.12	.13
Adjusted R ²	.13	.13	.13	.14	.12	.12
ΔR ²		.00		.01**		.00

หมายเหตุ: N = 857. * p < .05. ** p < .01. *** p < .001.

ผู้จัดดำเนินการ Centering ตัวแปรทำนาย (predictor variables) ที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบชั้นๆ (hierarchical regression analysis) ดังตารางที่ 4 พบว่า อิทธิพลร่วมระหว่าง แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ × ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นเพียงด้านเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01 ($\beta = .09, p < .01$) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาเป็นตัวแปรแทรก (moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น นั่นคือ หากนักศึกษามีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูง ผนวกกับการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาที่มาก พฤกษาเหล่านั้นจะมีการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นมากตามไปด้วย



ภาพที่ 3 อิทธิพลร่วม (interaction effects) ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) และ ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา (Volunteering) ในการทำนายพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Helping Behavior)

6. การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ไม่เดลสมการ โครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS 7.0 ชี้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม ซึ่ง เป็นการยืนยันผลการศึกษาของ Kim (2006) และ Pandey et al. (2008) ที่พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมี ความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (citizenship behavior) การวิเคราะห์ทดสอบแบบเชิงชั้นพบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา เป็นตัวแปรแรก (moderator) ความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กับ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น หมายความว่า นักศึกษาที่มีแรงจูงใจในการ บริการสาธารณะในระดับที่สูง ผนวกกับการได้เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาจะช่วยเรียน นักศึกษาผู้นั้นจะมีพฤติกรรม ช่วยเหลือผู้อื่นมากขึ้นตามไปด้วย ผลการศึกษานี้นอกจากยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะและการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ตามที่มีนักวิชาการได้ศึกษามาก่อนหน้านี้ อีกที Perry et al. (2008) Clerkin et al. (2009) และ Wright and Grant (2010, p. 695) แล้ว ยังเป็นการนำเสนอผลการศึกษาเชิงประจักษ์ เกี่ยวกับอิทธิพลร่วมระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ × ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ที่ก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาโดยเฉพาะการบ่มเพาะพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นและสัมพันธ์กับผลการศึกษาของ Lavelle (2010)

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ทดสอบแบบเชิงชั้นรายงานว่า การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อมของนักศึกษา รวมถึง อิทธิพลร่วมระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ × ระดับการ เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล (ICB) และพฤติกรรม สุภาพอ่อนน้อม (courtesy) ข้อดีของการศึกษาเชิงประจักษ์แก่ผู้มาเรียนคือสามารถวัดความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น ความต้องการให้รับทราบ และร่วมกันสนับสนุนในกระบวนการทางวิชาการ แต่ไม่สามารถวัดความต้องการช่วยเหลือผู้อื่นและสัมพันธ์กับผลการศึกษาของ Lavelle (2010)

7. การประยุกต์ใช้ผลการศึกษา

เมื่อผลการศึกษาเชิงประจักษ์ในครั้งนี้ยืนยันว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ดังๆ ให้แก่ตัวนักศึกษาแล้ว โดยเฉพาะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านต่างๆ (ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล การช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมสุภาพอ่อนน้อม คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกลุ่ม สำคัญในการพัฒนา “คน” อันเป็นทรัพยากรสำคัญของชาติ ซึ่งพึงมีหน้าที่แสวงหาแนวทางในการส่งเสริมให้ นักศึกษาของคณะฯ ได้มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น เริ่มตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาและการ จัดการเรียนการสอนให้มีการสอดแทรกเนื้อหาเชิงจริยธรรมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้มากยิ่งขึ้น ดัง ตัวอย่างเช่น การจัดกรอบศึกษาเชิงจริยธรรมให้นักศึกษาได้มีโอกาสอภิปรายแสดงความคิดเห็น หรือการใช้การดูน้ำ หรือเป็นสื่อถึงการทำความดีและการมีจริยธรรม (Gerde & Foster, 2008) ทั้งนี้ การศึกษาของ Okun et al. (1998) และ Omoto and Snyder (1995) ยืนยันว่า หากคณาจารย์ได้จัดการสอนโดยเน้นการเรียนรู้และการสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ นักศึกษาในประเด็นดังกล่าวแล้ว นักศึกษาจะมีจิตอาสาเพิ่มมากขึ้น

คณะฯ อาจกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกนักศึกษาให้มีสัดส่วนน้ำหนักของการทำกิจกรรมจิตอาสาในระดับชั้น มัธยมศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษาทั้งในส่วนโควต้าเรียนดีและการจัดสรร ทุนการศึกษา เนื่องจากผลการศึกษาของ Clerkin et al. (2009) ระบุว่า การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในระดับ

นัชยนศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำกิจกรรมจิตอาสาและเป็นสิ่งท่อนถึงการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หากคณะฯ ต้องการนักศึกษาที่มีความประพฤติดีมีทุติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น อาจพิจารณาใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการคัดเลือกนักศึกษาใหม่หรือแม้แต่การตัดสินใจให้ทุนการศึกษาดันนักศึกษาปัจจุบัน

ผู้จัดขึ้นเสนอให้คณาจารย์ได้มีโอกาสได้เป็นตัวแบบที่ดี (role model) และผู้นำให้แก่นักศึกษาห้องในเรื่องของการมีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการแสดงพฤติกรรมจิตอาสาต่างๆ ให้เป็นที่ประจักษ์แก่นักศึกษา นอกเหนือนี้ คณะฯ ยังเพิ่งส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์อาสาเพื่อสังคมมากขึ้นเช่น

เนื่องจากผลการศึกษาเชิงประจักษ์ในครั้งนี้ว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และ การทำกิจกรรมจิตอาสา เพื่อสังคม สามารถทำนายพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ระหว่างบุคคล และ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นได้ตามทฤษฎี ความเหนاءสมรรถนะบุคคลและสภาพแวดล้อม (person-environment fit theory) ซึ่งบุคคลมีคุณลักษณะและความสนใจที่แตกต่างกัน (Holland, 1985) ดังนั้น คณะฯ พึงเปิดโอกาสให้กลุ่มนักศึกษาได้เลือกวิหารจัดการกิจกรรมจิตอาสาในประเด็นที่ตนสนใจ โดยทางคณะฯ คงทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สนับสนุนทรัพยากรและผู้ประสานงานเท่านั้น ทั้งนี้ ผลการศึกษาในด้านประเทศ พบว่า ในระหว่างที่ทำกิจกรรมอาสาสมัคร หากนักศึกษามีความรู้สึกดีและมีความพึงพอใจกับสิ่งที่ทำนั้นแล้ว โอกาสที่นักศึกษาจะเข้าร่วมทำกิจกรรมอาสาสมัครในอนาคตจะมีมากตามไปด้วย (Henderson, 1980) นอกจากนี้ Fitch (1987) ยังได้เสนอให้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) มาเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสากันมากขึ้น กล่าวคือ คณะฯ อาจมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ แก่นักศึกษาที่มีประสบการณ์ร่วมทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคม เช่น การประกาศเชิดชูเกียรติ การให้ประกาศนียบัตร การให้ค่าตอบแทน คะแนนความประพฤติ หรือแม้แต่การระบุประสบการณ์การทำกิจกรรมเพื่อสังคมลงในใบรายงานผลการศึกษา (transcript) ดังที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ดำเนินการไปแล้ว เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป porrดประ予以ชันต่างๆ อันเกิดจากมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาไทย นอกจากจะเกิดแก่ตัวนักศึกษาเองแล้ว มหาวิทยาลัยต่างๆ ยังจะได้รับประโยชน์ในเรื่องดังกล่าวด้วย ไม่ว่าจะเป็นการมีนักศึกษาที่มีจิตสำนึกสาธารณะและมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความประพฤติดี ช่วยเหลือผู้อื่น มีความดั้งในเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และเสริมสร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (university social responsibility:USR) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีการกล่าวถึงกันมากในปัจจุบัน

8. ข้อจำกัดของการศึกษาและการศึกษาในอนาคต

การศึกษารั้งนี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional design) ผลการศึกษาใช้อ้างอิงได้เพียงระยะเวลาหนึ่ง เท่านั้น การศึกษาในอนาคตอาจประยุกต์รูปแบบการศึกษาระยะยาว (longitudinal study) เพื่อดูความเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างในเดลอนาน นอกเหนือนี้ ผู้สนใจยังอาจศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นของปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ตลอดจนอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อทุติกรรมต่างๆ อีก กิจกรรมการนำ (leadership) ทุติกรรมการมีจริยธรรม (ethical behavior) พฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน (deviant behavior) พฤติกรรมแบบ Machiavellism การต่อต้านความเปลี่ยนแปลง (resistance to change) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (satisfaction) ความมุกพันในองค์การ (organizational commitment) สัญญาใจระหว่างพนักงานกับองค์การ (psychological contracts) ผลการปฏิบัติงาน (performance) หั้ง

ในระดับบุคคลและในระดับองค์การ การเสริมสร้างความไว้วางใจ (trust) ทั้งของพนักงานภายในองค์การและของประชาชนผู้รับบริการ ลดอคตินบทบาทของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อการสร้างเสริมธรรมาภิบาลนวัติประชาธิปไตย (democratic governance) เป็นด้าน

เอกสารอ้างอิง

- จรี วิจิตรatham. (2553). คณิตศาสตร์สร้างชาติ トイ ไปไม่โกรง. เข้าถึงเมื่อ 23 มกราคม 2554 จาก <http://growinggood.org/>
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Newbury Park, CA: Sage.
- Arbuckle, J. L. (2006). *Amos 7.0 user's guide*. Chicago: SPSS.
- Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer II, R. L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review*, 60, 254-264.
- Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8, 156-159.
- Clerkin, R. M., Paynter, S. R., & Taylor, J. K. (2009). Public service motivation in undergraduate: Giving and volunteering decisions. *The American Review of Public Administration*, 39, 675-698.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1983). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Coursey, D., Budney, J. L., Littlepage, L., & Perry, J. L. (2011). Does public service motivation matter in volunteering domain choices? A test of functional theory. *Review of Public Personnel Administration*, 31, 48-66.
- Coursey, D., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement: Testing an abridged version of Perry's proposed scale. *Administration and Society*, 39, 547-568.
- Coursey, D., Perry, J. L., Budney, 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.
- Cronbach, L. J. (1987). Statistical tests for moderator variables: Flaws in analyses recently proposed. *Psychological Bulletin*, 102, 414-417.
- Farmer, S. M., & Fedor, D. B. (2001). Changing the focus on volunteering: An investigation of volunteers' multiple contributions to a charitable organization. *Journal of Management*, 27, 191-211.
- Fitch, R. T. (1987). Characteristics and motivations of college students volunteering for community service. *Journal of College Student Personnel*, 28, 424-431.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Gerde, V. W., & Foster, R. S. (2008). X-Men ethics: Using comic books to teach business ethics. *Journal of Business Ethics*, 77, 245-258.
- Henderson, K. A. (1980, September). Programming volunteerism for happier volunteers. Parks and Recreation, pp. 61-64.
- Henderson, K. A. (1985). Issues and trends in volunteerism. *Journal of Physical Education, Recreation, and Dance*, 56, 30-32.
- Holland, J. L. (1985). *The self-directed search professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Houston, D. (2005). Walking the walk of public service motivation: Public employees and charitable gifts of time, blood and money. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16, 67-86.
- Howard, A. (1995). *The changing nature of work*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indices in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Jaccard, J., Turrisi, R., & Wan, C. K. (1990). *Interaction effects in multiple regression*. Newbury Park, CA: Sage.
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27, 722-740.

- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. *Public Administration Review*, 70, 701-709.
- Lavelle, J. J. (2010). What motivates OCB? Insights from the volunteerism literature. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 918-923.
- LePine, J. A., Hanson, M., Borman, W., & Motowidlo, S. J. (2000). Contextual performance and teamwork: Implications for staffing. In G. R. Ferris & K. M. Rowland (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 19, pp. 53-90). Stamford, CT: JAI Press.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Paine, J. B. (1999). Do citizenship behaviors matter more for managers than for salespeople? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27, 396-410.
- Mossholder, K. W., Settoon, R. P., & Henagan, S. C. (2005). A relational perspective on turnover: Examining structural, attitudinal and behavioral predictors. *Academy of Management Journal*, 48, 807-818.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Motowidlo, S. J., & Schmit, M. J. (1999). Performance assessment in unique jobs. In D. R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance: Implications for staffing, motivation, and development* (pp. 56-87). San Francisco: Jossey-Bass.
- Okun, M. A., Barr, A., & Herzog, A. R. (1998). Motivation to volunteer among older workers: A test of competing measurement models. *Psychology and Aging*, 13, 608-621.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 671-686.
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 776-801.
- Pandey, S. K., Wright, B. E., & Moynihan, D. P. (2008). Public service motivation and interpersonal citizenship behavior in public organizations: Testing a preliminary model. *International Public Management Journal*, 11, 89-108.
- 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. (2010). Introduction to the symposium on public service motivation research. *Public Administration Review*, 70, 679-680.
- Perry, J. L., Brudney, J., Coursey, D., & Littlepage, L. (2008). What drives morally committed citizens? A study of the antecedents of public service motivation. *Public Administration Review*, 68, 445-458.
- 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., 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.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational basis of public service. *Public Administration Review*, 50, 367-373.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Sargent, M. T., & Sedlacek, W. E. (1990). Volunteer motivations across student organizations: A test of person-environment fit theory. *Journal of College Student Development*, 31, 255-261.
- Stevens, J. P. (2009). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (5th ed.). New York: Routledge.
- Tabachnick, G., & Fidell, S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th ed.). Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Tschirhart, M. (1998). Understanding the older stipended volunteer: Age related differences among Americorps members. *Public Productivity and Management Review*, 22, 35-48.

- Tucker, L. R., & Lewis, C. (1973). A reliability coefficient for maximum likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 38, 1-10.
- Vandenabeele, W. (2008). Development of a public service motivation measurement scale: Corroborating and extending Perry's measurement instrument. *International Public Management Journal*, 11, 143-167.
- Vandenabeele, W. (2010). Measurement and public service motivation: New insights, old questions. *International Public Management Journal*, 13, 46-55.
- 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.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41, 108-119.
- West, S. G., Aiken, L. S., & Krull, J. L. (1996). Experimental personality designs: Analyzing categorical by continuous variable interactions. *Journal of Personality*, 64, 1-49.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.
- Wittmer, D. (1991). Serving the people or serving for pay: Reward preferences among government, hybrid sector, and business managers. *Public Productivity and Management Review*, 14, 369-383.
- Wright, B. E., & Grant, A. M. (2010). Unanswered questions about public service motivation: Designing research to address key issues of emergence and effects. *Public Administration Review*, 70, 691-700.

