



การรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ

โดย

นางสาวเบญจธรรม ดิสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ

โดย

นางสาวเบญจธรรม ดิสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



CIVIL SERVANTS: PUBLIC SERVICE MOTIVATION  
OR BENEFITS IN ORGANIZATION

BY

MISS BENJATHAM DISSAKUL



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2015  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวเบญจธรรม ดิสกุล

เรื่อง

การรับราชการ : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 12.4 เม.ย. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มปพาณิชย์กุล)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

  
(อาจารย์ ดร. มณฑล สรไกรกิติกุล)

คณบดี

  
(ศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือ สวัสดิการในองค์การ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวเบญจธรรม ดิสกุล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.มณฑล สรไกรกิติกุล
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและ  
ความสำคัญของสวัสดิการในองค์การในการรับราชการ โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จัดเก็บข้อมูล  
โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับข้าราชการพลเรือนสามัญในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง จำนวน 20 คน

จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการ จำนวน 8 คน มีแรงจูงใจในการรับราชการเนื่องจาก  
การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยแสดงพฤติกรรมที่ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมผ่านมิติ  
ดังต่อไปนี้ คือ มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ มิติที่ 2 ความมุ่งมั่น  
ในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มิติที่ 4 ความเสียสละ  
สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจในการรับราชการ ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของภาครัฐที่มุ่งตอบสนองความ  
ต้องการของประชาชนโดยรวม โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นได้รับอิทธิพลจาก 1) การขัดเกลา  
ของสถาบันครอบครัวทำให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการสาธารณะ 2) ลักษณะงาน และการสร้าง  
ความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์การทำให้เห็นคุณค่าของการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชน  
และข้าราชการ จำนวน 12 คน ให้ความสำคัญของสวัสดิการที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ  
เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตได้ทั้งในด้าน 1) ครอบครัว  
จากการปลูกฝังสวัสดิการภาครัฐอันเกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว 2) ความมั่นคง  
ในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ 3) ลดภาระค่าครองชีพ 4) สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน  
ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำไปสู่การสร้างแรงจูงใจให้รับราชการ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการ  
สาธารณะกับสวัสดิการในองค์การ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการเป็น  
แรงจูงใจในการรับราชการ เนื่องจากความต้องการสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตมากกว่า

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, สวัสดิการ, ข้าราชการ, แรงจูงใจ, ความมั่นคงในชีวิต,  
ประโยชน์ส่วนรวม



Independent Study Title	CIVIL SERVANTS: PUBLIC SERVICE MOTIVATION OR BENEFITS IN ORGANIZATION
Author	Miss Benjatham Dissakul
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Monthon Sorakraikitikul, Ph.D
Academic Years	2015

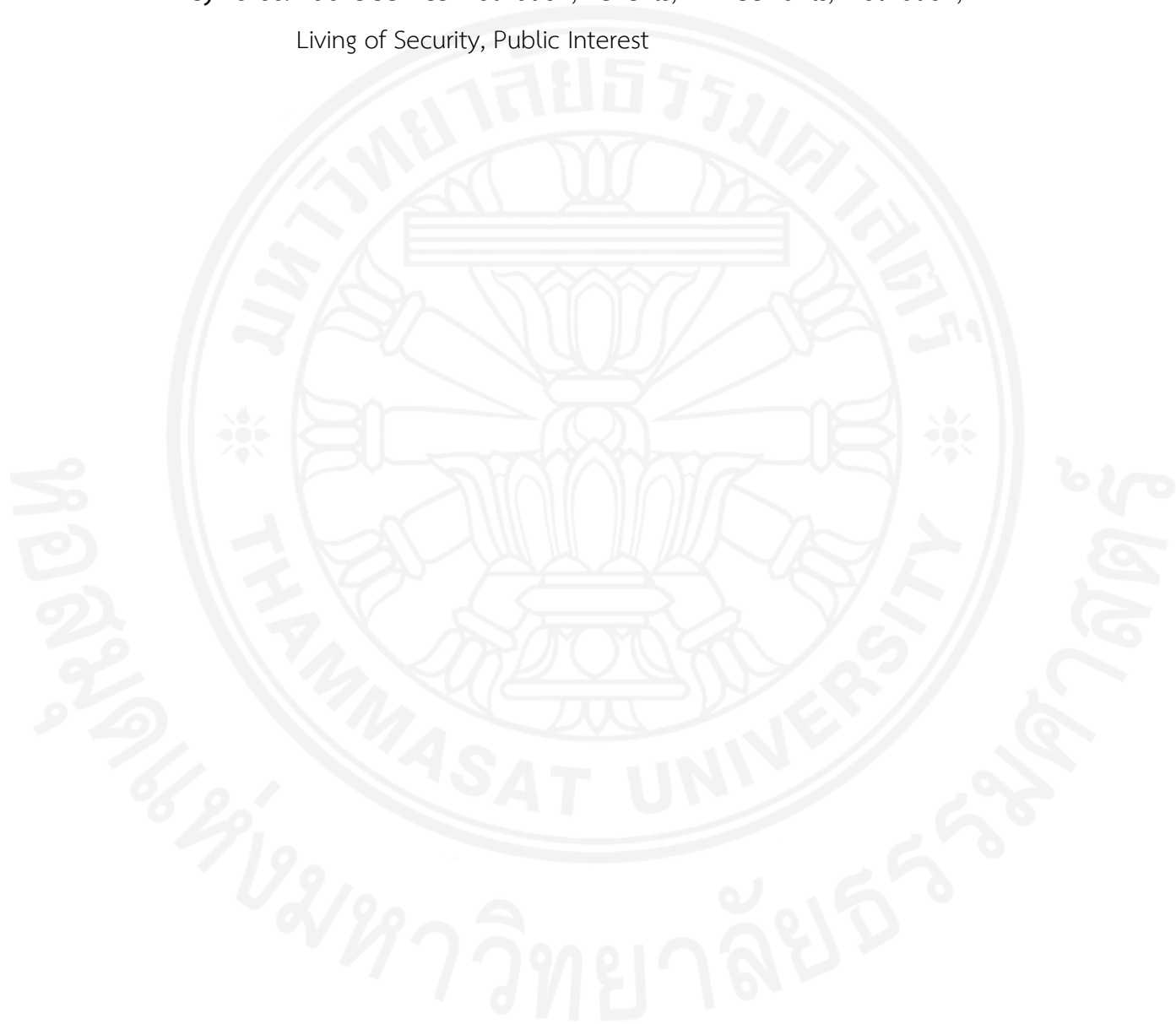
### ABSTRACT

This research aims to study a perception of Public Service Motivation and an importance of benefits in Public Service organization. A Qualitative Research by in-depth interviews with 20 civil servants work as a Government Office was employed.

The results of this study showed that 8 civil servants are served in the public service because of the Public Service Motivation. They show public interest through the following dimensions that are 1) Attraction to public policy formation 2) Commitment to public interest 3) Compassion 4) Self-sacrifice. Which reflect as intention in the Public Service. This conforms to the mission of government that focuses on meeting the needs of the people as a whole. The Public Service Motivation are influenced by 1) The family socialization on a positive attitude towards public service. 2) duties of work performed and strong relationships within the organization. And the 12 civil servants are motivated to serve in the Public Service with four main reasons 1) family with concerning on the benefits and advantages for themselves and family, 2) The more security life after retirement, 3) reducing costs of living, and 4) as a moral for civil servant job. All of these led to the creation of motivated in the Public Service. When comparing the Public Service Motivation to the benefit in organization, this study found that most informants were

motivated with benefit in performing a job the Public Service with the main reason on living of security.

**Keywords:** Public Service Motivation, Benefits, Civil Servants, Motivation, Living of Security, Public Interest





## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา และการชี้แนะที่เป็นประโยชน์จากกรรมการค้นคว้าอิสระทุกท่าน ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.มณฑล สรไกรกิติกุล ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่คอยชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษา รวมทั้งสละเวลาตลอดการทำการค้นคว้าอิสระนี้ ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มปัทมาชัยกุล ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณนางชด ดิสกุล มารดาของผู้ศึกษาผู้คอยสนับสนุนช่วยเหลือผู้ศึกษาทั้งหมด ทรัพย์สินในการศึกษาและให้กำลังใจมาโดยตลอด และขอขอบคุณนายบุญช่วย ดิสกุล บิดาของผู้ศึกษาที่ดูแลอบรมแม้ท่านจะไม่อยู่แล้วแต่ผู้ศึกษายังระลึกถึงอยู่เสมอ รวมถึงขอขอบคุณนายยุทธกาน ดิสกุล น้องชายของผู้ศึกษาที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และขอขอบคุณหัวหน้ากลุ่มงานและพี่ๆน้องๆกลุ่มงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ กลุ่มเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารบุคคล สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ รวมทั้งข้าราชการผู้ให้ข้อมูล ที่สนับสนุนและสละเวลาอีกทั้งให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รวมไปถึงเพื่อนๆ HRM 13 ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและกำลังใจที่มีให้กันเสมอมา

หากการศึกษานี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงแก้ไขในการศึกษาครั้งต่อไป

นางสาวเบญจธรรม ดิสกุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.3. ขอบเขตการศึกษา	3
1.4. คำถามวิจัย	3
1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6. คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	5

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	5
2.1.1.1 แนวคิดพื้นฐานด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	5
2.1.1.2 มิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	6
2.1.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	8
2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	9
2.1.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในบริบทไทย	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน	18
2.2.1 ความหมายของค่าตอบแทน	18
2.2.2 องค์ประกอบของค่าตอบแทน	18
2.2.2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	18
2.2.2.2 ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	19
2.2.3 กฎ ระเบียบและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารค่าตอบแทน	20
2.2.3.1 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	20
2.2.3.2 กฎ ก.พ.ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	20
2.2.3.3 พระราชกฤษฎีกาเกี่ยวข้องกับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง	20
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ	23
2.3.1 วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ	24
2.3.2 หลักในการดำเนินการด้านสวัสดิการ	24
2.3.3 ประเภทของสวัสดิการ	26
2.3.4 สวัสดิการภาครัฐในบริบทไทย	26
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ	29
2.4.1 ความหมายของแรงจูงใจ	29
2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	29
2.4.3 สวัสดิการภาครัฐกับทฤษฎีแรงจูงใจ	32
2.5 สวัสดิการของหน่วยงานที่เป็นกรณีศึกษา	33

บทที่ 3 วิธีการวิจัย	35
3.1 ผู้ให้ข้อมูล	35
3.1.1 หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล	38
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.5 การตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่นของข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	41
4.1 รายงานจากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์	49
4.1.1 การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในการรับราชการ	49
4.1.2 ความสำคัญของสวัสดิการในองค์การในการรับราชการ	64
4.1.3 การเปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับ สวัสดิการในองค์การที่จูงใจให้รับราชการ	70
4.1.4 ช่วงเวลาการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการในองค์การ ที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	78
4.1.4.1 ก่อนรับราชการ	79
4.1.4.2 เมื่อรับราชการแล้ว	79
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการศึกษา	83
5.1.1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	83
5.1.1.1 อิทธิพลที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	84

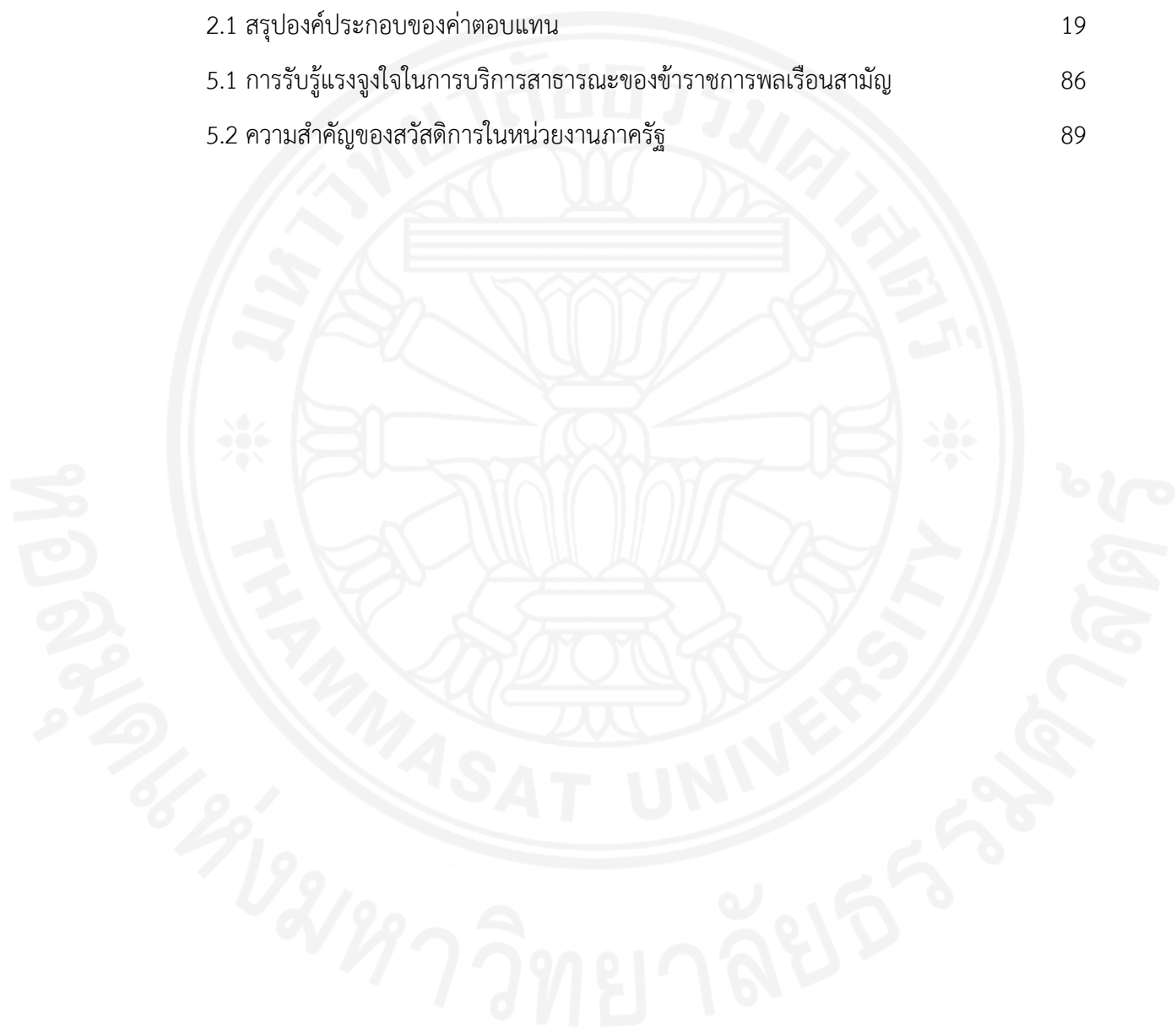
5.1.1.2 พฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นจากองค์ประกอบของแรงจูงใจ ในการบริการสาธารณะ	84
5.1.2 สวัสดิการในองค์การเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	87
5.1.3 ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การ สิ่งใดเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	90
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	92
5.2.1 การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจ ในการรับราชการ	93
5.2.2 ความสำคัญของสวัสดิการในองค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	93
5.2.3 ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การ สิ่งใดที่จูงใจให้รับราชการ	94
5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ	99
5.4 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร	100
5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย	100
5.6 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	101
5.7 ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	101
5.7.1 ความรู้เกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการในองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อการรับราชการ	101
5.7.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย	102
5.7.3 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของตนเองและความรู้เกี่ยวกับตนเอง	102
รายการอ้างอิง	104
ประวัติผู้เขียน	112

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ความหมายของสวัสดิการ	23
2.2 สวัสดิการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	34
3.1 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	35
4.1 รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล	42
4.2 จำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	49
4.3 จำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่ให้ความสำคัญของสวัสดิการในองค์การ เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	64
4.4 เปรียบเทียบจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่เลือกระหว่าง แรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	70
4.5 เปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลาก่อนรับราชการและเมื่อรับราชการแล้วของ ข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการในองค์การ ที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	78
5.1 เปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ 96 ที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ	

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 สรุปลองค์ประกอบของคำตอบแทน	19
5.1 การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการพลเรือนสามัญ	86
5.2 ความสำคัญของสวัสดิการในหน่วยงานภาครัฐ	89



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้าราชการ คือผู้ปฏิบัติงานให้กับภาครัฐโดยการนำนโยบายจากรัฐบาลมาปฏิบัติให้สอดคล้องกับภารกิจของรัฐในการบริหารประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม กล่าวได้ว่าข้าราชการเป็นผู้ให้บริการและรับใช้ประชาชน ในอดีตการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการนั้นมีลักษณะงานที่เป็นการรับใช้พระมหากษัตริย์ ที่เรียกกันว่า ข้าของแผ่นดิน ดังนั้นอาชีพ ข้าราชการ จึงเป็นอาชีพที่มีเกียรติและมีคนให้ความเคารพนับถือ ถึงขนาดมีคำกล่าวที่ว่า “สิบพ่อค้าเลี้ยงไม่เท่าหนึ่งพญาเลี้ยง” ซึ่งค่านิยมการทำงานราชการเกิดขึ้นตั้งแต่ยุคเบ็บบูมเมอร์ในช่วงพ.ศ. 2489-2507 และถูกถ่ายทอดจากรุ่นพ่อแม่สู่รุ่นลูก แต่ปัจจุบันค่านิยมดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยด้วยสังคมที่เปิดกว้างทำให้คนรุ่นใหม่เป็นยุคเจนเนอร์เรชันวาย ในช่วงพ.ศ. 2523-2543 (ASTV ผู้จัดการออนไลน์, 2557) มีความคิดในการทำงานโดยมุ่งไปที่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความท้าทายของงานและตัวเลขของรายได้เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต่างกับงานราชการที่ยังคงติดภาพลักษณ์กระบวนการทำงานที่ล้าสมัย เช้าชามเย็นชาม การปฏิบัติงานที่เชื่องช้าและมีรายได้ต่ำ แม้ว่าจะมีสวัสดิการที่ดีแต่ก็ไม่เพียงพอที่จะดึงดูดบุคคลผู้มีทักษะความรู้ความสามารถมาปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ทำให้ที่ผ่านมามีคนเก่งและคนดีส่วนใหญ่จะไปทำงานภาคเอกชนส่งผลให้ภาครัฐมีทางเลือกและโอกาสในการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพได้น้อยลงแต่เป็นการดึงดูดบุคลากรที่ต้องการทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคงสูงไว้ได้เพราะภาครัฐมีจุดเด่นอยู่ที่การจ้างงานตลอดชีพ การได้รับบำเหน็จบำนาญตลอดจนการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้กับตนเอง บิตามาตาและบุตรได้ด้วย (ศุภชัย เยาวะประภาส, 2548, น.141-142) ในปัจจุบันภาครัฐกำลังประสบปัญหา คือ ศักยภาพของบุคลากรไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำนั้นคือ คุณลักษณะของบุคคลไม่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่หน่วยงานต้องการโดยเป็นข้าราชการที่มีจิตใจคำนึงถึงประชาชนและประเทศชาติและการมีจิตสาธารณะและถูกคาดหวังจากประชาชนว่าเป็นผู้ที่ประพฤติดี มีจริยธรรมในการทำงานไม่เลือกปฏิบัติและมีความเสียสละในประโยชน์ส่วนตน

ดังนั้นเหตุผลของคนส่วนใหญ่ที่มาสมัครงานเพื่อสอบแข่งขันบรรจุเป็นข้าราชการเพียงเพราะว่าตำแหน่งงานนั้นมีความมั่นคงมากกว่าศรัทธาและมีใจรักที่จะทำเพื่อสาธารณะเช่นเดียวกันกับข้าราชการไทยยุคใหม่ที่เข้ามารับราชการเพราะการมีความมั่นคงในงานซึ่งถือเป็นค่านิยมอันดับแรกในการเลือกเป็นข้าราชการ(ปรียานุช วัฒนกุล, 2550) แต่อย่างไรก็ตามอาชีพรับราชการถือได้ว่ายังเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยดูได้จากการสมัครสอบเข้าเป็นข้าราชการพลเรือนที่รองรับเพียง 5,000-6,000



ตำแหน่งเท่านั้นแต่มีบุคคลสนใจสมัครสอบแข่งขันทั่วประเทศเกือบ 1 ล้านคน (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2555) ส่วนหนึ่งมาจากการได้รับอิทธิพลของคนในครอบครัวที่เห็นว่า มีงานที่ดี มีมั่นคงและมีสวัสดิการที่ครอบคลุมตั้งแต่บรรจุเป็นข้าราชการจนถึงเกษียณอายุราชการ และจากการจูงใจของรัฐบาลการปรับเงินเดือนข้าราชการเพิ่มขึ้นคนละอย่างน้อย 4 % และขยับเพดานเงินเดือนอีก 10% ทำให้ปัจจุบันเงินเดือนข้าราชการไม่ได้ต่ำอีกต่อไป (มูลนิธิสถาบันอนาคตไทยศึกษา, 2015) ซึ่งคำตอบแทนจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ในการจูงใจให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความพึงพอใจในงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน (กิ่งพร ทองใบ, 2553, น.29) แต่พบว่าการจูงใจของภาครัฐนั้นประสบผลสำเร็จความสำเร็จเพียงบางส่วน คือสามารถดึงดูดคนที่ต้องการความมั่นคงสูงเข้าสู่ภาครัฐแต่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงความตั้งใจอุทิศตนเองเพื่อประโยชน์สาธารณะ (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548, น.229)

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นพฤติกรรมระดับบุคคล โดยเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์การซึ่งมีผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการที่ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความผูกพันในองค์การ และส่งเสริมพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานเต็มในการบริการสาธารณะ(นันทิ ขจรกิตติยา, 2554) นอกจากนี้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะยังเป็นกลไกสำหรับพฤติกรรมของบุคลากรภาครัฐที่นำมาสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลในระดับสูง ซึ่งเป็นที่มาของการรับใช้หรือบริการประชาชน (บุญยฤทธิ์พร้อมสุทธิพงศ์, 2556, น.12) โดยหากมองในด้านภารกิจและเป้าหมายในการดำเนินการของภาครัฐแล้วการได้บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการเป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของหน่วยงานซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน

สวัสดิการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคำตอบแทนที่เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการจูงใจให้เข้ามาทำงานและรักษาบุคคลนั้นให้อยู่กับองค์กรตลอดไป สำหรับภาครัฐนั้นสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดให้บุคคลเข้ารับราชการที่มีความได้เปรียบและสามารถแข่งขันกับตลาดภายนอกได้ โดยสวัสดิการเป็นการให้คำตอบแทนเพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้สึกสะดวกสบายและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต เป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ตลอดจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามารับราชการและรักษาบุคคลนั้นให้อยู่ในระบบราชการต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556) จะเห็นได้ว่าสวัสดิการมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของข้าราชการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับราชการของข้าราชการเกิดจากการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือการให้ความสำคัญกับสวัสดิการในองค์การเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาด้านบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจในปัจจุบันที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคม

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในการรับราชการ
2. เพื่อศึกษาความสำคัญของสวัสดิการในองค์การในการรับราชการ

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการรับราชการมาจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติราชการตามส่วนราชการ จำนวน 10 สำนักในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 20 คน โดยมีการแบ่งช่วงอายุการทำงานเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุการทำงาน 5 ปี จำนวน 10 คน และ กลุ่มอายุการทำงานตั้งแต่ 5-10 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน โดยมีการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคลและจากการเอกสารในหน่วยงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัย ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 – เมษายน 2559

## 1.4 คำถามวิจัย

1. การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจในการรับราชการได้อย่างไร
2. สวัสดิการในองค์การมีความสำคัญอย่างไรที่จูงใจให้รับราชการ
3. ระหว่างการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับความสำคัญของสวัสดิการในองค์การ สิ่งใดที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นการขยายมุมมองแนวคิดการรับรู้ของข้าราชการพลเรือนสามัญต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและแนวคิดความต้องการของมนุษย์ที่เป็นพื้นฐานที่สอดคล้องกับสวัสดิการในองค์การที่เป็นบริบทของข้าราชการพลเรือนสามัญที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ
2. ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นส่วนเสริมและสนับสนุนด้านข้อมูลที่หน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้วางแผน กำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน

## 1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

การรับราชการ หมายถึง การประกอบอาชีพ ข้าราชการ โดยเป็นบุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ให้กับทางราชการและรัฐบาลเพื่อประโยชน์ของประชาชน สังคมและประเทศชาติ

ข้าราชการพลเรือนสามัญ หมายถึง ข้าราชการที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในกระทรวง ทบวง กรมฝ่ายพลเรือน แบ่งตำแหน่งได้เป็น 4 ประเภท คือ ประเภทบริหาร ประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป

สวัสดิการในองค์การ หมายถึง สวัสดิการของหน่วยงานราชการตามที่กฎหมายกำหนดเป็นผลประโยชน์ให้กับบุคลากรภาครัฐ โดยทางราชการได้ออกกฎระเบียบบังคับแก่หน่วยงานต่างๆคือ ปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 กฎ ก.พ. ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และพระราชกฤษฎีกาที่เกี่ยวข้องกับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และสวัสดิการภายในส่วนราชการที่จัดขึ้นโดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนซึ่งให้ส่วนราชการต่างๆสามารถกำหนดสวัสดิการภายในหน่วยงานได้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสวัสดิการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.5 สวัสดิการของหน่วยงานที่เป็นกรณีศึกษา

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

##### 2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation : PSM) คือ ค่านิยมหรือทัศนคติที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ประชาชนและประเทศชาติ (Gould – William, Mostafa and Bottomley, 2013, p.597)

##### 2.1.1.1 แนวคิดพื้นฐานด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ (Perry and Wise, 1990, pp.368-369) ดังต่อไปนี้

**แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational)** เป็นพฤติกรรมพื้นฐานของแต่ละคนที่ต้องการให้ตนเองได้รับอรรถประโยชน์สูงสุด เป็นความพึงพอใจส่วนบุคคลที่ได้ให้บริการสาธารณะ ได้แก่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของรัฐ เพราะเชื่อว่าการกระทำนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ประชาชนและประเทศชาติ ขณะเดียวกันพบว่าข้าราชการบางคนมีแรงจูงใจด้านนี้ โดยมีความผูกพันกับโครงการสาธารณะเพราะมีอัตลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนั้น

**แรงจูงใจด้านบรรทัดฐาน (Norm based)** คุณลักษณะอย่างหนึ่งของบุคลากรภาครัฐคือการปรารถนาที่จะให้บริการสาธารณะ โดยเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่คิดถึงผู้อื่น การสำนึกในหน้าที่และจงรักภักดีต่อรัฐบาล คำนึงถึงความเท่าเทียมกัน เช่น การมีกิจกรรมที่มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ด้อยโอกาส

**แรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective)** เป็นพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองด้านอารมณ์ในบริบทด้านสังคม เป็นความรู้สึกที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะเสียสละเพื่อคนอื่น

สำหรับบุคลากรภาครัฐที่มีความผูกพันในโครงการสาธารณะอาจจะมาจากความรู้สึกที่ว่าโครงการนี้มีความสำคัญต่อสังคมอย่างแท้จริง และเป็นแรงจูงใจที่บุคลากรภาครัฐพึงมีคือความเมตตา กรุณา การแสดงออกถึงความรักชาติ

โดยลักษณะของแรงจูงใจทั้ง 3 ด้านนี้ได้นำไปสู่การพัฒนาตัววัดที่ Perry (1996, p.20) เป็นผู้คิดค้นซึ่งแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้น ประกอบด้วย 4 มิติ (กอแก้ว จันทร์ กิ่งทอง, 2556, น.14)

### 2.1.1.2 มิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะประกอบด้วย 4 มิติ ดังต่อไปนี้

**มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation)** คือ ความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ได้แก่ การสนใจในเรื่องเกี่ยวกับการเมือง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความคิดเห็นในด้านนโยบายสาธารณะ ใส่ใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนักการเมือง *(แรงจูงใจที่มีเหตุผล)*

**มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest)** คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ของความเป็นพลเมือง เช่น การให้ความสนใจช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์แก่ชุมชน ตระหนักในหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน การให้ความสำคัญต่อการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ประชาชนและประเทศชาติ *(แรงจูงใจด้านบรรทัดฐาน)*

**มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion)** คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น ได้แก่ การเห็นอกเห็นใจต่อผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากสภาพแวดล้อมและสังคม การให้ความสำคัญต่อโครงการสาธารณะ การมีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้เห็นผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี *(แรงจูงใจด้านอารมณ์)*

**มิติที่ 4 ความเสียสละ (Self-sacrifice)** คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำการต่างๆเพื่อต้องการปกป้อง สนับสนุน และทำในสิ่งที่ดีต่อส่วนรวมโดยไม่คิดถึงผลประโยชน์ส่วนตัว เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การกระทำเพื่อตอบแทนสังคม การให้ความสำคัญต่อหน้าที่ข้าราชการที่พึงกระทำต่อผู้อื่น ประชาชนและสังคมมากกว่าการคิดถึงเรื่องส่วนตัว *(แรงจูงใจด้านอารมณ์)*

ทั้ง 4 มิตินี้เป็นโครงสร้างของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีในการประเมินคุณลักษณะของบุคลากรภาครัฐ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมหรือทัศนคติของบุคคลนั้น (Giauque, Ritz, Varone, Anderfuren-Biget and Waldner, 2011, p.229) การวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการเริ่มต้นจากประเทศสหรัฐอเมริกาต่อมาได้แพร่หลายไปยัง

ประเทศต่างๆทั้งในยุโรปและเอเชีย ได้แก่ สวิตซ์เซอร์แลนด์ ออสเตรเลีย ลิทัวเนีย จีน เกาหลี เป็นต้น (Kim et al, 2012, p.18). มีการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยใช้องค์ประกอบของมติดังกล่าว โดยนักวิชาการใช้ศึกษาความสัมพันธ์ในบริบทของการทำงานแต่ก็มีที่ศึกษาเพิ่มเติมนอกจากปัจจัยด้านภาระหน้าที่ของงานแล้ว (work tasks) ยังมีปัจจัยด้านหน่วยงาน สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน (work itself) รวมถึงแรงจูงใจและความต้องการส่วนบุคคล (Perry, Hondeghem and Wise, 2010, pp.681-687) โดยการศึกษาด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและความสัมพันธ์ของโครงสร้างเป็นที่แพร่หลายในศาสตร์ต่างๆซึ่งสามารถสังเคราะห์ได้ออกเป็น 3 ด้านที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้แก่

**1) แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ** เริ่มต้นขึ้นจากความเชื่อที่ว่าแรงจูงใจที่เป็นลักษณะเฉพาะนี้เกิดขึ้นกับข้าราชการซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างข้าราชการกับพนักงานบริษัทเอกชน ในทางรัฐประศาสนศาสตร์มีการนิยามที่หลากหลายแตกต่างกันออกไปแต่เป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกันคือเป็นความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติที่มองข้ามประโยชน์ส่วนตัว มุ่งที่จะทำเพื่อบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นการทำเพื่อผู้อื่น ประชาชน รัฐบาลและประเทศชาติ

**2) การทำประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือการไม่เห็นแก่ตัว** คือการเสียสละ มุ่งเน้นความต้องการของผู้อื่นมากกว่าความต้องการของตัวเอง

**3) แรงจูงใจทางสังคม** คือ การมีจิตอาสา เป็นการกระทำที่ไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทนซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับการทำประโยชน์แก่ผู้อื่น

จากการตรวจสอบเพื่อประเมินความถูกต้องทั้ง 3 ด้านทำให้เกิดความเข้าใจต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ดังนี้

**1) การดึงดูด การคัดเลือก และการขจัดเกลา (Attraction-Selection-Attrition)** กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงจะเลือกทำงานกับภาครัฐ เป็นแรงดึงดูดการเข้าสู่ระบบราชการและการคงอยู่เนื่องจากงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เป็นการเลือกคนที่เหมาะสมกับองค์การ ซึ่งการที่บุคคลนั้นมีแรงจูงใจดังกล่าวมาจากการขจัดเกลาทางการศึกษา

**2) การปฏิบัติงาน (Performance)** กล่าวคือ ข้าราชการที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูงส่งผลต่อการปฏิบัติงานในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ปทัสถาน รวมถึงความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ที่ส่งผลให้บุคคลนั้นจะเห็นงานมีคุณค่าและมีความหมาย มีความพร้อมที่จะส่งต่อบริการที่มีคุณค่าแก่ผู้อื่น ประชาชน และประเทศชาติ

**3) สิ่งจูงใจในองค์การ (Organization Incentive Structures)** กล่าวคือ การดึงดูดข้าราชการให้มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะระดับสูงนั้นมีส่วนน้อยที่เกิดจากสิ่งจูงใจที่องค์การจัดการให้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งจูงใจที่องค์การจัดให้อยู่ในรูปแบบของค่าตอบแทนที่

เป็นแรงจูงใจภายนอกที่มีส่วนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งมีความสำคัญต่อพนักงานภาคเอกชน แต่แรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นเป็นแรงจูงใจภายในที่มีความสำคัญต่อข้าราชการและบุคคลที่ต้องการทำงานกับภาครัฐยอมให้ความสำคัญงานที่ทำเพื่อส่วนรวมเช่นเดียวกันกับลักษณะของงานที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเขาจะไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอก ทั้งค่าจ้างและสวัสดิการและความก้าวหน้าในงานต่างก็มีความสำคัญพอๆกับความต้องการทำงานกับภาครัฐ ซึ่งปัจจัยภายนอกนี้เกี่ยวข้องกับเอกชนด้วย

จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้มีการอธิบายกันอย่างกว้างขวางในส่วนของโครงสร้างที่มีนักวิชาการหลายท่านในศาสตร์ต่างๆให้ความสนใจในเรื่องนี้ Clerkin and Cogburn (2012, pp.213-214) ได้กล่าวถึงอิทธิพลที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

### 2.1.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีดังนี้

1) **ด้านสังคม** ได้แก่ อายุ ศาสนา และครอบครัว ซึ่งจากการศึกษาของ Camilleri (2007, pp.368-370) ข้าราชการที่มีอายุมากจะแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวขณะที่ข้าราชการอายุน้อยมีแนวโน้มในการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นมากขึ้น สำหรับ Houston (2006, pp.72-73) กล่าวว่าอิทธิพลของครอบครัว ประสบการณ์ในวัยเด็กที่ได้แสดงพฤติกรรมในด้านจิตอาสา และการนับถือศาสนา อย่างเช่น การโบสถ์เพื่อเข้าร่วมกิจกรรม การกุศลต่างๆมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และจากการศึกษาของ Vandenabeele (2011, p.100) การเลี้ยงดูครอบครัวที่มีพ่อแม่รับราชการ การขัดเกลาทางสังคมจากสถาบันครอบครัวโดยการบอกกล่าว การทำตัวเป็นแบบอย่าง การสังเกตพฤติกรรมพ่อแม่ในขณะที่ปฏิบัติงานจะทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจบริการสาธารณะและรับราชการตามพ่อแม่ รวมทั้ง Moynihan and Pandey (2007, p.46) กล่าวว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการมีผลต่อการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเช่นกัน

2) **องค์การ** ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน สิ่งจูงใจในองค์การ ระบบบริหาร ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน โดยจากการศึกษาของ Camilleri (2007, pp.368-370) สิ่งที่ทำให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนลักษณะงานและตำแหน่งงานที่มีผลต่อมิติด้านความมุ่งมั่นรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม มิติความเสียสละและมิติการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมข้าราชการในการบริการสาธารณะ เช่นเดียวกับ Vandenabeele (2011, pp.100-101) ข้าราชการที่มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดค่านิยมภายในบุคคลในการบริการสาธารณะ นอกจากนี้

Moynihan and Pandey (2007, p.47) ได้ศึกษาถึงระบบราชการด้านกระบวนการทำงานที่ล่าช้าของระบบราชการมีผลในแง่ลบต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะแต่การปฏิรูประบบราชการด้านลำดับขั้นการบังคับบัญชาและอำนาจการสั่งการ รวมถึงเป้าหมายขององค์การที่ชัดเจนเป็นแรงผลักดันให้เกิดการบริการสาธารณะที่ดี Hussain and Ahmad (2015, p.1365) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจของข้าราชการประเทศปากีสถาน ซึ่งปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนและการส่งเสริมของหัวหน้างานทำให้ข้าราชการเกิดแรงจูงใจในการบริการในมิติที่ 1 ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ มิติที่ 2 ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม และมิติที่ 4 ด้านการเสียสละ รวมถึงเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานมีความไว้วางใจและการทำงานกันเป็นทีม ซึ่งเป็นการหล่อเลี้ยงบรรทัดฐานและค่านิยมในการทำงานกับองค์การ ขณะที่รูปแบบขององค์การที่เป็นระเบียบแบบแผน มี มุ่งเน้นไปที่การรักษากฎ กติกาและนำไปใช้เพื่อควบคุมการทำงาน การประสานงานที่เป็นทางการส่งผลให้มิติที่ 4 ด้านการเสียสละของข้าราชการลดลง ทำให้ไม่จูงใจให้ข้าราชการทำงานเพื่อผู้อื่น

### 2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะ

Perry and Vandenabeele (2015,p.693) กล่าวว่า สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นหนึ่งในแนวความคิดที่มีต้นกำเนิดจากสาขาการบริหารงานสาธารณะซึ่งเชื่อมต่อไปยังงานวิจัยของสาขาอื่นๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐศาสตร์ที่ศึกษาเฉพาะเจาะจงไปที่เรื่องของการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ความเสียสละโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมองค์กร ศึกษาด้านการคัดเลือก การดึงดูดคนให้เข้าสู่ภาครัฐ การอบรมและพัฒนาการออกแบบงานที่เชื่อมโยงกับแรงจูงใจทางสังคม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านจิตวิทยาขององค์การที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับความผูกพันในงาน และด้านรัฐศาสตร์ศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการกระทำเพื่อสังคมกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เป็นต้น แต่ในงานวิจัยนี้กล่าวถึงในด้านของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ

### 2.1.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐในบริบทไทย

บุคลากรภาครัฐถือได้ว่าเป็นผู้นำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เพื่อให้ภารกิจสำเร็จตามเป้าหมายจึงจำเป็นต้องสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล บริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐให้ความสำคัญกับ “คน” ซึ่งเป็นทุนมนุษย์และเป็นทรัพยากรในการบริหารที่มีค่าที่สุด การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management) จึงเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในทุนทางปัญญาของคนในองค์การให้มีศักยภาพสูงและมีพลังในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จของ



องค์การอย่างยั่งยืน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือที่เรียกว่า สำนักงาน ก.พ. (2558, น.44) เป็นองค์การกลางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในราชการพลเรือน ภายใต้ระบบคุณธรรมที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดีและการพัฒนาระบบการบริหารงานกำลังคนในราชการให้เป็นกลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมายของสำนักงาน ก.พ. คือ ให้การรับราชการเป็นทางเลือกแรกและทางเลือกสุดท้ายของการประกอบอาชีพสำหรับคนเก่งที่มีจิตสาธารณะ การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดความสมดุลในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีคุณค่า และมีความยืดหยุ่น การตอบสนองความต้องการของสังคมและระบบคุณธรรมเพื่อให้สามารถดึงดูดและรักษาคณาคุณภาพไว้ในระบบราชการ

หน้าที่หลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ ประกอบด้วย การสรรหา ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การแสวงหาคนตามคุณลักษณะและการเลือกสรรคนดีคนเก่ง เป็นต้น การพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาความรู้ การพัฒนาทักษะและความสามารถ การพัฒนาพฤติกรรม เป็นต้น การรักษาไว้ ได้แก่ การดำเนินการด้านคุณภาพชีวิตของบุคลากร การให้ความสำคัญ การให้ความสำคัญ มั่นคงและมีความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น การใช้ประโยชน์ ได้แก่ การแต่งตั้ง การควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามภารกิจองค์การ การพฤติตนที่ดีและดำเนินการด้านวินัย (สำนักกรรมาธิการ 2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2555) โดยหลักการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 42 เรื่อง การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญให้คำนึงถึงระบบคุณธรรมดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551, น.21 )

- 1) การรับบุคคลเพื่อบรรจุเข้ารับราชการและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของบุคคล ความสามารถ ความเป็นธรรม และเป็นประโยชน์ของทางราชการ
  - 2) การบริหารทรัพยากรบุคคล ต้องคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพขององค์กรและลักษณะงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติ
  - 3) การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง และการให้ประโยชน์อื่นแก่ราชการต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรมโดยพิจารณาจากผลงาน ศักยภาพ และความประพฤติ โดยจะนำความคิดเห็นทางการเมืองหรือสังกัดพรรคการเมืองมาประกอบการพิจารณาไม่ได้
  - 4) การดำเนินการทางวินัย ต้องเป็นไปด้วยความยุติธรรมและปราศจากอคติ
  - 5) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความเป็นกลางทางการเมือง
- จากข้อกำหนดทางกฎหมายให้มีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบคุณธรรม(Merit) เพื่อสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2555, น.28-29)

1) หลักความเสมอภาค (Equality of opportunity) คือการเปิดโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการสมัครงาน การได้รับค่าตอบแทนและได้รับการปฏิบัติตามระเบียบและมาตรฐานที่กำหนดไว้

2) หลักความสามารถ (Competence) คือการคำนึงถึงความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

3) หลักความมั่นคง (Security of tenure) คือการมีหลักประกันด้านความมั่นคงในงานที่ได้รับความคุ้มครอง ไม่ถูกกีดกันแก้งให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิด การพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งโอกาสในการก้าวหน้าทางสายอาชีพและด้านรายได้

4) หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political neutrality) คือ การไม่เปิดโอกาสให้อิทธิพลทางการเมืองเข้าแทรกแซงในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรืออยู่ภายใต้อิทธิพลของนักการเมือง

ดังนั้นการบริหารจัดการตามระบบคุณธรรมเป็นการมุ่งเน้นให้ข้าราชการได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้ภารกิจของรัฐบาลที่กำหนดไว้บรรลุเป้าหมายด้านการบริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน สังคมและประเทศชาติ นอกจากนี้แล้วรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 279 กำหนดไว้ว่า การพิจารณาสรรหา กลั่นกรอง หรือแต่งตั้งบุคคลใดเข้าสู่ตำแหน่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้อำนาจรัฐ รวมทั้งการโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน และการลงโทษบุคคลนั้นจะต้องเป็นไปตามระบบคุณธรรมและคำนึงถึงพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคคลดังกล่าวด้วย (ทัศนีย์ ธรรมสิทธิ, 2556)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2558, น.76-82) ได้กล่าวถึงหลักสมรรถนะ(Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้อย่างโดดเด่น ประกอบด้วย

- สมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการทั้งระบบที่หล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมอันพึงประสงค์ร่วมกัน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการร่วมแรงร่วมใจ

- สมรรถนะประจำกลุ่มงานหรืองานเฉพาะ คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

การใช้หลักสมรรถนะในการบริหารจัดการบุคลากรภาครัฐนั้นเป็นการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ รวมถึงพฤติกรรม ซึ่งได้แทรกซึมอยู่ในการสรรหาและคัดเลือกตามคุณสมบัติและสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการ การวางแผนฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรและการวางแผนทดแทนตำแหน่งใน

ระดับบริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งงาน การบริหาร ค่าตอบแทน (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2548, น.50-51) โดยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของข้าราชการ มีดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีความพร้อมในการทำงานภายใต้วิกฤติฉุกเฉิน มีความสนใจเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆตลอดเวลา มีความแม่นยำในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความคล่องตัว การปฏิบัติงานที่เน้นผลสัมฤทธิ์

- การมีจิตสาธารณะ คือมีจิตบริการ เน้นการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ ให้ความสำคัญแก่ผู้เสียเปรียบ ผู้ด้อยโอกาสในสังคม สามารถทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆได้

- การมีจริยธรรม คือ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบได้ มีความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

หลักการผลงาน (Performance) ได้นำมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน การให้รางวัลประจำปีและค่าตอบแทนต่างๆ การพัฒนา และการแก้ไขผลการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งข้าราชการ และการให้ออกจากงาน โดยมีขั้นตอนตั้งแต่ การวางแผน การติดตาม การพัฒนา การประเมินและการให้รางวัล เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสำเร็จต่อภารกิจภาครัฐและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2555, น.34-38) และหลักคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) เป็นการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของข้าราชการมีที่มาจากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 72 กำหนดว่า ให้ส่วนราชการมีหน้าที่เพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อให้ข้าราชการมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยมีหลักในการดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2557, น.13) ดังนี้

1) **มิติด้านการทำงาน** คือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและการสร้างบรรยากาศในการทำงาน การพัฒนาระบบรวมถึงวิธีการทำงาน และการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพตามหลักคุณธรรม

2) **มิติด้านสังคม** คือ การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับลักษณะงาน และข้าราชการมีจิตสาธารณะ มีความรักสามัคคีภายในองค์กร

3) **มิติด้านส่วนตัว** คือ การสร้างเสริมสุขภาพเพื่อให้มีสุขภาพที่ดี และการเสริมสร้างชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

4) **มิติต้านเศรษฐกิจ** คือ การจ่ายค่าตอบแทน ความเป็นอยู่ การเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการออมและการบริหารจัดการเรื่องเงินให้แก่ข้าราชการ การจัดสวัสดิการเพิ่มนอกเหนือจากที่รัฐจัดไว้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและสร้างความสุข

จะเห็นได้ว่าแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลให้ข้าราชการทุ้มเทและผูกพันกับองค์กร ดังนั้นการนำหลักพื้นฐาน คือ หลักคุณธรรม หลักสมรรถนะ หลักผลงาน และหลักคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐนั้นเพื่อให้ข้าราชการมีศักยภาพและความสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีความประพฤติดีมีจริยธรรมและเต็มใจให้บริการสาธารณะ รวมถึงยกระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการให้สามารถอยู่อย่างปกติสุขแม้สภาพเศรษฐกิจจะเปลี่ยนแปลงไปก็ตาม

สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในบริบทของไทยมีความเกี่ยวข้องกันในการส่งเสริมพฤติกรรมที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ การสร้างคุณลักษณะที่ดีของข้าราชการที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานด้านสมรรถนะ (Competency) ที่สามารถนำมาพัฒนาข้าราชการในส่วนของจิตสาธารณะในการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่เป็นการพัฒนาองค์การได้ ซึ่งการศึกษาของ นันทิขจรกิตติยา (2554, น.688) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา ข้าราชการเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และบริบททางประวัติสังคมในด้านความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ การเข้าความแตกต่างทางวัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ส่วนผลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นทำให้ข้าราชการเกิดความพอใจในงาน มีความผูกพันในองค์กรและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านรุจิอมฤตย์ (2557, น.50) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีข้าราชการมหาวิทยาลัยของรัฐโดยเกิดจากการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และองค์การในด้านของการประเมินผลการปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า การรับรู้ถึงความ เป็นพวกพ้องกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์การ รวมถึงความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้ข้าราชการในมหาวิทยาลัยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมากขึ้นและแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้นเช่นกัน สำหรับ กอแก้ว จันทรกึ่งทอง (2557, น.37-38) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของข้าราชการตำรวจซึ่งพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านจากการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

จากการศึกษาของนักวิชาการเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับบริบทภาครัฐของไทยที่แสดงให้เห็นถึงสาเหตุและผลกรรมมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรภาครัฐที่มาจากความชัดเจนของเป้าหมาย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้บทบาทหน้าที่และบริบทประวัติสังคมที่ทำให้มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งในมุมมองของการบริหารบุคคลภาครัฐนั้นสามารถนำไปประเด็นพัฒนาบุคลากรต่อไปได้โดยเน้นไปที่การเสริมสร้างให้ข้าราชการจิตบริการต่อประชาชน แต่สำหรับการวิจัยเรื่อง การรับราชการ : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์กร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการรับราชการซึ่งเกี่ยวข้องกับการสรรหาบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานภาครัฐและนำไปสู่การพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ รวมทั้งการให้สิ่งจูงใจเพื่อรักษาบุคคลเหล่านั้นให้คงอยู่กับหน่วยงานตลอดไป ซึ่งยังไม่มีการวิจัยของไทยที่ศึกษาในประเด็นนี้ แต่พบในส่วนของบริบทภาครัฐของต่างประเทศกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐดังนี้

#### **ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร**

จากการศึกษาของ Gould – William, Mostafa and Bottomley (2013, pp.597-622) โดยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการประเทศอียิปต์ พบว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต้องการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งทำให้หน่วยงานได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับองค์กร (Person-organization fit : P-O fit ) นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior: OCBs) และทำให้ความเครียดในการทำงานและความตั้งใจลาออกลดลง โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มิติที่ 2 ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม และมิติที่ 3 ด้านการเสียสละ การมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่เหมาะสมกับองค์กร (P-O fit) มากที่สุด ดังนั้นภาครัฐควรนำเสนอวิธีทัศนและพันธกิจขององค์การเป็นพื้นฐานในการสรรหาบุคลากรเพื่อช่วยในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับองค์กรซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์การวางไว้ ส่วน Yung (2014, pp.422-437) ศึกษาข้าราชการประเทศฮ่องกงได้กล่าวถึงเหตุผลที่บุคคลเข้ารับราชการมาจาก

- 1) อาชีพราชการได้รับเงินเดือนสูง มีความมั่นคงในงาน คือ อยู่ในองค์กรแล้วรู้สึกปลอดภัย องค์กรมีความมั่นคง ทำให้เกิดความไว้วางใจที่จะทำงานด้วย จากความยั่งยืนของอาชีพและความมั่นคงขององค์กรทำให้ข้าราชการส่วนใหญ่อยู่จนเกษียณส่งผลให้มีอัตราการลาออกต่ำ
- 2) การอัดฉีดเงินของรัฐบาลเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ (Crowding-Out effect) ซึ่งไม่ได้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคและภาคเอกชน แต่ทำเพื่อจูงใจให้บุคคลเข้ารับราชการโดยการเพิ่มค่าตอบแทนทั้งที่เป็นเงินเดือนและสวัสดิการ

จากผลการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 32 คน ส่วนใหญ่เลือกรับราชการเนื่องจากความมั่นคงในการทำงานและค่าตอบแทนที่ดี (เงินเดือน สวัสดิการด้านบำเหน็จบำนาญ) ซึ่งให้เห็นว่าบุคคลยังคงคิดถึงประโยชน์ส่วนตัว โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอาจไม่จำเป็นหรือไม่ใช่เหตุผลหลักในการรับราชการของข้าราชการกลุ่มนี้ ส่วน Perry (2014, pp.40-43) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในองค์การที่เป็นแรงจูงใจภายนอก คือ ค่าตอบแทน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการในรูปแบบบำเหน็จบำนาญ และรางวัลที่เป็นตัวเงิน ความมั่นคงในงาน คือ ความมั่นคงในตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับงานทั้งในด้านนโยบาย สัญญาและกฎหมาย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจที่เปิดโอกาสให้ข้าราชการได้เติมเต็มความต้องการที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐและค่านิยมในการบริการสาธารณะ โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะนำค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะควบคู่กัน ซึ่งความมั่นคงในงานเกิดจากการพัฒนาระบบของรัฐโดยการจัดสรรงบประมาณ การจ่ายค่าตอบแทนที่ทำให้ข้าราชการเกิดความจงรักภักดีต่อรัฐบาล แต่อย่างไรก็ตามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะยังคงมีผลต่อทัศนคติของบุคคลที่เป็นแรงผลักดันให้เข้าสู่การทำงานภาครัฐเช่นกัน สำหรับ Taylor and Taylor (2011, pp.79-82) ได้ศึกษากับกลุ่มข้าราชการจาก 15 ประเทศถึงความสัมพันธ์ของเงินเดือนและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความทุ่มเทในงานของข้าราชการ จากการศึกษาพบ 5 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้าราชการจากหลายประเทศได้รับเงินเดือนที่สูงกว่าอัตราในตลาดแรงงาน ส่งผลให้ข้าราชการทำงานเต็มเวลามากกว่าภาคเอกชน
- 2) เงินเดือนส่งผลต่อข้าราชการทำให้มีความทุ่มเทในงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งให้เห็นว่านโยบายด้านค่าตอบแทนของรัฐมีความสำคัญเป็นค่านิยมเชิงสัญลักษณ์ทั้งภาครัฐและประชาชน ระบบค่าจ้างของรัฐสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของข้าราชการและการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ
- 3) ข้าราชการที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ส่งผลให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
- 4) ข้าราชการที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความทุ่มเทในงานมากกว่าแรงจูงใจที่มาจาก การจ่ายเงินเดือนที่เป็นค่าใช้จ่ายหลักของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 5) การใช้ระบบเงินเดือนและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงผลักดันให้ข้าราชการทุ่มเททำงานให้ภาครัฐมีความแตกต่างกันตามค่านิยมของประเทศกลุ่มตัวอย่างทั้ง 15 ประเทศ เช่น ภาครัฐของประเทศสเปนและบัลแกเรียเน้นระบบเงินเดือน ส่วนภาครัฐของสหรัฐอเมริกาและอิสราเอลเน้นแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ทำให้ข้าราชการทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับรัฐบาล

นอกจากนี้แล้ว Kim (2006, pp. 736-737) ได้ศึกษาข้าราชการประเทศเกาหลีพบว่า ข้าราชการที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูงมีส่วนเสริมสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งในด้านการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่นและความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองและหน้าที่ที่พึงกระทำต่อองค์การที่ทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรภาครัฐ เป็นสิ่งสำคัญในการคัดเลือกและรักษาข้าราชการเหล่านี้ โดยเฉพาะในขั้นตอนการคัดเลือกจำเป็นต้องตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครในด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเพื่อเป็นการวางแนวทางในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ การจัดโครงการแนะนำภารกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์และบรรทัดฐานในการบริการสาธารณะขององค์การและอธิบายถึงวิธีการที่จะทำประโยชน์เพื่อสาธารณะผ่านการทำนโยบายและการส่งมอบบริการสาธารณะ ในขั้นตอนการคัดเลือกและการขัดเกลาทางสังคมที่เหมาะสมกับค่านิยมขององค์การและหน่วยงานเพื่อใช้ในการรักษาข้าราชการให้มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูงให้คงอยู่กับองค์การ ทั้งนี้การตระหนักถึงปัจจัยจูงใจที่เป็นการเปิดโอกาสให้ข้าราชการรู้สึกพึงพอใจต่อแรงจูงใจการบริการสาธารณะ การจัดการรางวัลเป็นแรงจูงใจภายในเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ข้าราชการรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น รายได้ที่เพิ่มขึ้น และระยะเวลาการทำงานที่สั้นลง การเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้สัมผัสกับความรู้สึกของการมีส่วนร่วมและความสำเร็จในงานหรือรู้สึกว่าการที่พวกเขากำลังทำนั้นเป็นสิ่งที่มีความหมาย ซึ่งก่อนหน้า Perry and Wise (1990, pp.370-371) ได้นำเสนอประเด็นด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อองค์การภาครัฐซึ่งประกอบด้วย 3 หัวข้อ ดังนี้

- 1) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต้องการทำงานให้กับภาครัฐ
- 2) แรงจูงใจในการบริการสาธารณะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
- 3) องค์กรภาครัฐสามารถดึงดูดให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูงนำไปสู่ด้านพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยไม่คำนึงถึงสิ่งจูงใจที่สร้างอรรถประโยชน์ให้กับตนเอง

Gould – William, Mostafa and Bottomley (2015, pp.747-757) ได้ศึกษาแรงจูงใจการบริการสาธารณะของข้าราชการ กับแนวการปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูง (High-Performance Human Resource Practices: HPHRPs) ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของพนักงาน (Employee Outcomes) ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ โดยแนวทางการปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูง ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน การฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อนำไปสู่การรับรู้ค่านิยมขององค์การ การเลื่อนตำแหน่งที่ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงในงาน การสื่อสารที่

มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างการรับรู้และสร้างทัศนคติที่ดี และการมีส่วนร่วมในการออกแบบงาน ผลการศึกษายังพบอีกว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสร้างค่านิยมขององค์กร ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรในองค์กร กล่าวคือ เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรมีลงทุนเกี่ยวกับแนวการปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้ ทักษะและความสามารถที่เพิ่มขึ้น สร้างทัศนคติที่ดี เกิดความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมในการบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรรวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้แล้ว Gould –William, Bottomley, Redman, Snape, Bishop, Limpanitkul and Mostafa (2014, pp.937-953) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศเวลส์ เฉพาะหน้าที่พลเมือง (Civic duty) ที่เป็นส่วนหนึ่งของมิติที่ 2 ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของพนักงาน (Employee outcomes) ที่เกิดจากแนวการปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูง (HPPHRPs) รวมถึงปัจจัยด้านภาระงานที่มากเกินไป (Work overload) โดยผลลัพธ์ของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ และความตั้งใจลาออก กับแนวทางการปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูง คือ การมุ่งเน้นด้านสรรหาและการรักษาพนักงาน รวมทั้งภาระงานที่มากเกินไปที่เกิดจากความกดดัน ความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นและชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้แก่ บริบททางประวัติศาสตร์ (ผู้ปกครอง การศึกษา และศาสนา) ลักษณะในที่ทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งจูงใจที่องค์กรจัดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อค่านิยม ความสามารถ และคุณลักษณะที่เป็นเลิศของข้าราชการ ซึ่งการส่งเสริมแนวการปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูง (HPPHRPs) ในองค์การภาครัฐนั้นจะส่งผลกระทบต่อการมีจิตสาธารณะ และเป็นแรงเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ การรับรู้ต่อค่านิยมภาครัฐทำให้บุคลากรแสดงความรู้สึกถึงหน้าที่พลเมืองเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกี่ยวข้องกับงานได้เป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันหากต้องการเสริมสร้างมิติด้านหน้าที่พลเมืองภายในองค์กร ภาครัฐควรมุ่งเน้นไปที่การสรรหาและการคัดเลือกมากกว่าการฝึกอบรมและการขัดเกลาทางสังคม

จะเห็นได้ว่าการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในบริบทภาครัฐต่างประเทศนั้นมีมุมมองในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่หลากหลายกว่าบริบทภาครัฐของไทยในด้านของการสรรหาบุคคล การใช้แนวทางในการปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูง การใช้ผลลัพธ์ของพนักงาน ขณะเดียวกันก็พบความคล้ายคลึงในงานวิจัยเช่นกันโดย



แรงจูงใจในการบริการสาธารณะทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงานที่เชื่อมโยงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน

### 2.2.1 ความหมายของค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง รูปแบบของผลตอบแทนทั้งหมดที่เป็นตัวเงิน และบริการที่จับต้องได้ รวมถึงผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับจากการทำงานให้กับนายจ้าง เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Milkovich & Newman, 2014, p. 13) การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งเป็นการดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาสู่หน่วยงานและคงอยู่ในหน่วยงานตลอดไป เป็นรางวัลตอบแทนในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการอำนวยความสะดวกในการบริหารงานบุคคล (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556)

### 2.2.2 องค์ประกอบของค่าตอบแทน

องค์ประกอบของค่าตอบแทน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (วนิดา วาตีเจริญ, อธิวัฒน์ กาญจนวนิชย์กุล และ สมบัติ ทีฆทรัพย์, 2556, น.148) ได้แก่

#### 2.2.2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

หมายถึง ค่าตอบแทนในรูปที่ใช้เงินเป็นค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) **ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง** หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินให้แก่พนักงานหรือลูกจ้าง (Henderson, 2000, p.29) แบ่งได้ดังนี้

- ค่าตอบแทนพื้นฐานหรือค่าจ้าง เป็นค่าตอบแทนที่ให้พนักงานอันเนื่องมาจากการทำงาน เป็นการให้ตามคุณค่าของงาน หรือทักษะ โดยไม่สนใจตำแหน่งที่พนักงานดำรงอยู่ เช่น เงินเดือน, ค่าจ้าง (รายชั่วโมง รายวันและรายสัปดาห์)

- ค่าตอบแทนที่ให้เพิ่มนอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนพื้นฐาน คือ ค่าล่วงเวลา ค่าเบี่ยนกะ ค่าวุฒิการศึกษาในสาขาที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

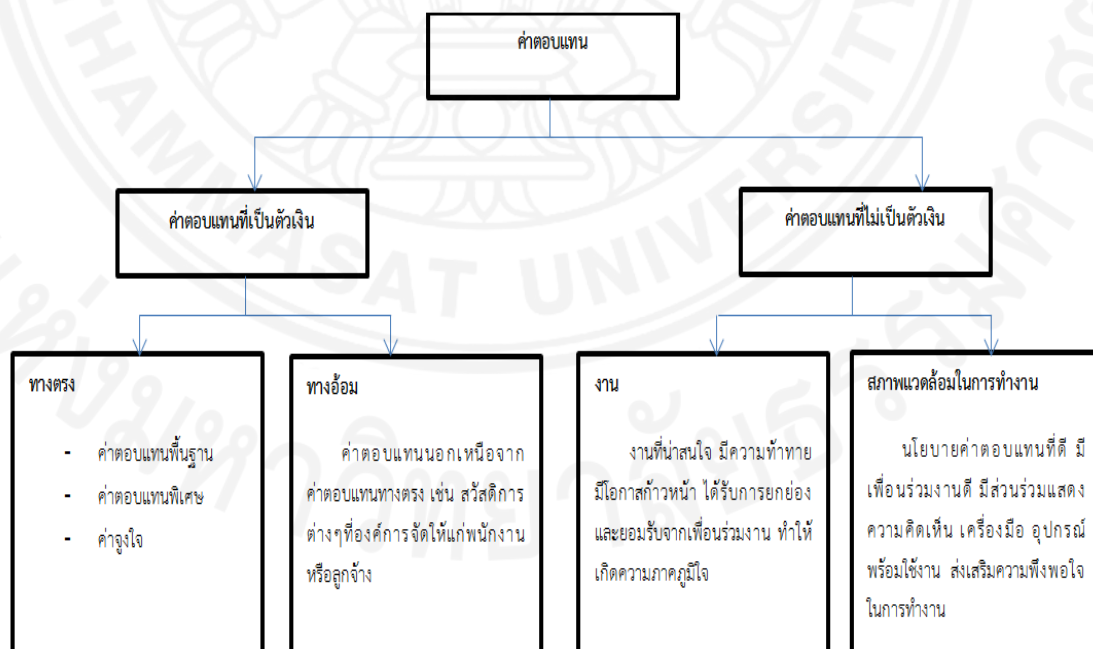
- ค่าตอบแทนจูงใจที่ให้อันเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น ค่าจูงใจรายบุคคล (การเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงาน ค่านายหน้า จ่ายเป็นรายชิ้น จ่ายเป็นรายจำนวนชั่วโมงการทำงาน การให้สิทธิในการซื้อหุ้นของบริษัท) ค่าจูงใจเป็นกลุ่ม (การจ่ายโบนัส การแบ่งผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่าย) และ ค่าตอบแทนระยะสั้นและระยะยาว

2) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม หมายถึง ค่าตอบแทนที่พนักงานหรือลูกจ้างได้รับองค์การหรือนายจ้าง นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น สวัสดิการต่างๆ ได้แก่ กองทุนเงินประกันสังคม กองทุนเพื่อการศึกษาบุตร การจัดรถรับส่งพนักงาน ที่พักพนักงาน เป็นต้น

### 2.2.2.2 ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

หมายถึง ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปแบบของสิทธิประโยชน์หรือบริการที่พนักงานหรือลูกจ้างพึงได้รับ เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่การงาน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- งาน คือ กิจกรรมที่ดำเนินอยู่ภายในองค์กร มีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานนั้น รูปแบบงานที่น่าสนใจ ทำทหายความสามารถ เปิดโอกาสให้มีการเติบโตตามสายอาชีพ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหาร ค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีทีมงานและเพื่อนร่วมงานที่ดี มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่พร้อมใช้ในการปฏิบัติหน้าที่



ภาพที่ 2.1 สรุปลองค์ประกอบของค่าตอบแทน. จาก การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิด ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ (น.150), โดย วนิดา วาติเจริญ อธิวัฒน์ กาญจนวณิชย์กุล และสมบัติ ทีฆทรัพย์, 2556, กรุงเทพฯ: หจก.ภาพพิมพ์

### 2.2.3 กฎ ระเบียบ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารค่าตอบแทน

ภาครัฐได้จัดค่าตอบแทนให้แก่ข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556) ค่าจ้างและเงินเดือน ค่าจูงใจ รวมทั้งสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งกฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน สามารถแบ่งได้ ดังต่อไปนี้

#### 2.2.3.1 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

การกำหนดหน้าที่ให้คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เสนอแนะให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในด้านการบริหารค่าตอบแทน และการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาปรับปรุงเงินเดือนเงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มค่าครองชีพ สวัสดิการ หรือประโยชน์เกื้อกูลอื่นสำหรับข้าราชการฝ่ายพลเรือนให้เหมาะสม และการได้รับเงินเดือนตามตำแหน่งที่กำหนดในแต่ละประเภทตามบัญชีเงินเดือนขั้นต่ำขั้นสูง เช่น ประเภทวิชาการ ประเภททั่วไป ประเภทอำนวยการ เป็นต้น

#### 2.2.3.2 กฎ ก.พ. ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ได้แก่

- กฎ ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 เกี่ยวกับการเลื่อนเงินเดือนเมื่อกลับมาปฏิบัติราชการ กรณีที่ลาหรือมีคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานระหว่างประเทศหรือลาเนื่องจากเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน
- กฎ ก.พ. ว่าด้วยการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญได้รับเงินประจำตำแหน่ง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 เกี่ยวกับยกเลิกประเภทบัญชีกำหนดสายงานที่เป็นของเดิม
- กฎ ก.พ. ว่าด้วยการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญได้รับเงินประจำตำแหน่ง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 เกี่ยวกับการเพิ่มตำแหน่งงานในประเภทวิชาการ
- กฎ ก.พ. ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนขึ้นเงินเดือน
- กฎ ก.พ. ว่าด้วยการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญได้รับเงินเดือน พ.ศ. 2551 เกี่ยวกับการรับเงินเดือนตามตำแหน่ง ประเภท ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน
- กฎ ก.พ. ว่าด้วยการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญได้รับเงินประจำตำแหน่ง พ.ศ. 2551 เกี่ยวกับเรื่องสิทธิและหลักเกณฑ์ในการรับเงินประจำตำแหน่ง

#### 2.2.3.3 พระราชกฤษฎีกา เกี่ยวข้องกับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีดังต่อไปนี้

ด้านเงินเดือน บำเหน็จ บำนาญและเงินอื่นๆที่มีลักษณะเดียวกัน

- พระราชกฤษฎีกาการจ่ายเงินเดือน เงินปี บำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ ในลักษณะเดียวกัน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2549 และ พระราชกฤษฎีกาการจ่ายเงินเดือน เงินปี บำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2555 ฉบับล่าสุดเป็นการเพิ่มเติม ได้แก่ข้าราชการลาไปช่วยภรรยาที่คลอดบุตร โดยได้รับเงินระหว่างลาไม่เกินสามสิบวันทำการ หากข้าราชการลาบางส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตรต่อเนื่องจากการลาคลอดจะไม่ได้รับเงินเดือนระหว่างลา เป็นต้น

- พระราชกฤษฎีกาการปรับเงินเดือนขั้นสูงของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2554

- พระราชกฤษฎีกาการปรับอัตราเงินเดือนของข้าราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552

- การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. 2550  
ด้านสวัสดิการ มีดังนี้

- ค่าการศึกษาบุตร ได้แก่

พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร พ.ศ. 2523  
เกี่ยวกับสิทธิและหลักเกณฑ์ในการเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร สามารถเบิกได้ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับปริญญาตรี

พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร พ.ศ. 2532 และฉบับแก้ไข ฉบับที่ 2 ถึง ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2532 – พ.ศ. 2534, พ.ศ. 2548, พ.ศ. 2550 และ พ.ศ. 2554)

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ได้แก่

- พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 เกี่ยวกับสิทธิและหลักเกณฑ์ในการเบิกค่าใช้จ่าย ได้แก่ การเดินทางไปช่วยราชการ การเดินทางไปปฏิบัติงานประจำต่างสำนักงาน การเดินทางกลับภูมิลำเนากรณีออกจากราชการหรือถูกสั่งพักราชการ เป็นต้น

- พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2527 (ฉบับที่ 2) ถึง ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2528 – พ.ศ. 2529, พ.ศ. 2534, พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2548)

ค่าเช่าบ้านข้าราชการ ได้แก่

- พระราชกฤษฎีกาค่าเช่าบ้านข้าราชการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2552 และหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการเบิกจ่ายค่าเช่าบ้านตามพระราชกฤษฎีกาค่าเช่าบ้าน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2552 เป็นการปรับปรุงการเบิกจ่ายให้สอดคล้องกับประเภทตำแหน่งและระดับตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

- พระราชกฤษฎีกาค่าเช่าบ้านข้าราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 การแก้ไขให้ข้าราชการตามคำสั่งให้เดินทางไปประจำสำนักงานในต่างท้องที่มีสิทธิได้รับค่าเช่าบ้าน การปรับปรุงสิทธิในการรับค่าเช่าบ้านให้สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน

- พระราชกฤษฎีกาค่าเช่าบ้านข้าราชการ พ.ศ. 2547 (บัญชีแนบท้าย) เกี่ยวกับสิทธิและหลักเกณฑ์ในการเบิกค่าเช่าบ้านข้าราชการ

การรักษาพยาบาล

พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พ.ศ. 2553 เกี่ยวกับการใช้สิทธิและหลักเกณฑ์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ได้แก่ การให้สิทธิกับบุคคลในครอบครัว คือ บุตร คู่สมรส บิดาหรือมารดา รวมถึงตนเอง สิทธิในการเข้ารับการศึกษาในสถานพยาบาลของรัฐ และเอกชน เป็นต้น

สวัสดิการภายในส่วนราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 ฉบับแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับหลักการ ระเบียบ การจัดตั้ง คณะกรรมการสวัสดิการข้าราชการ สิทธิที่ได้รับ

กล่าวโดยสรุป ค่าตอบแทนของภาครัฐคือ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่หน่วยงานจ่ายให้กับข้าราชการในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ เป็นการจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการรวมทั้งยกระดับความเป็นอยู่ของข้าราชการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556) ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง สิ่งจูงใจหรือที่เรียกว่าการให้รางวัลพิเศษ และสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายและองค์ประกอบของค่าตอบแทน ในส่วนของการจัดการด้านของตอบแทนของภาครัฐเป็นไปตามกฎหมายหลัก ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และพระราชกฤษฎีกาเกี่ยวข้องกับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการโดยตรง ซึ่งแตกต่างกับกับภาคเอกชนที่ใช้กฎหมายคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2553) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน โดยค่าตอบแทนของภาครัฐเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้คือ สวัสดิการซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของค่าตอบแทนภาครัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ พระราชกฤษฎีกา ของกรมบัญชีกลางกระทรวงการคลัง ทำให้ทราบที่มาและกฎหมายที่บังคับให้กระทรวง ทบวง กรมดำเนินการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการในหน่วยงาน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

### ตารางที่ 2.1

#### ความหมายของสวัสดิการ

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
Henderson (2000)	ผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee Benefits) หรือสวัสดิการ (fringe benefits) ซึ่งเป็นองค์ประกอบของรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่นายจ้างจัดให้กับลูกจ้าง นอกเหนือจากการจ่ายค่าเงินเดือน ค่าจ้าง เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ลดอัตราการลาออก และการขาดงาน รักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร
Armstrong and Murlis (2007)	ผลประโยชน์ที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อประกันความมั่นคงและเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานของลูกจ้าง เช่น ให้การรักษาพยาบาล สิทธิการลาป่วย เงินบำเหน็จ เงินกู้ฉุกเฉิน วันหยุดพักผ่อน และสวัสดิการอื่นๆ
กิ่งพร ทองใบ (2553)	ค่าตอบแทนทางอ้อม ที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนทางตรง เพื่อให้ลูกจ้างเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร เช่น สิทธิในการลา รูปแบบของงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2556)	เป็นสิ่งที่รัฐจัดทำให้ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ มีความมั่นคงในชีวิต

## ตารางที่ 2.1

## ความหมายของสวัสดิการ (ต่อ)

เจ้าของนิยาม	ความหมาย
Milkovich and Newman (2014)	เป็นผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee Benefits) ซึ่งส่วนหนึ่งของรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่จัดให้กับพนักงานในเวลาทำงาน นอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนทางตรง ได้แก่ การประกันชีวิต เงินบำนาญ ค่าชดเชย วันหยุดพักผ่อน เป็นต้น

ที่มา: ผู้วิจัย

จากการให้ความหมายตามตารางข้างบน สามารถสรุปได้ว่า สวัสดิการ คือค่าตอบแทนที่องค์กรเอกชนและภาครัฐจัดให้ลูกจ้างและข้าราชการ นอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนทางตรง ได้แก่ การประกันชีวิต สิทธิในการลา เงินบำนาญ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต มีความพึงพอใจในการทำงานและคงอยู่กับองค์กร

### 2.3.1 วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการภายในองค์กร (Armstrong and Murlis ,2007, p. 33) มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น
- 2) เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิต การช่วยเหลือทางการเงิน และการให้บริการอย่างอื่นนอกเหนือจากการจ่ายเงิน เช่น ารรับส่งพนักงาน เป็นต้น
- 3) เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงาน
- 4) เพื่อเป็นการดึงดูดและเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจโดยการจัดให้มีสวัสดิการที่ดึงดูดและรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร

### 2.3.2 หลักในการดำเนินการด้านสวัสดิการ

การดำเนินการในการจัดสวัสดิการต้องคำนึงถึงผลที่องค์กรได้รับและต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ซึ่งหลักการ มี 6 ประการ ดังต่อไปนี้ ( กิ่งพร ทองใบ, 2553, น. 159-160)

1) สสนองตอบความต้องการอย่างแท้จริง กล่าวคือ ควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของพนักงานก่อน เพื่อนำมากำหนดสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการ ส่งผลให้องค์การเกิดความคุ้มค่ากับสิ่งที่ลงทุนไป

2) สสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ควรจัดลำดับความต้องการของพนักงานและพิจารณาจัดสวัสดิการที่เป็นความต้องการของคนส่วนใหญ่

3) การมีส่วนร่วม คือ มีขอบเขตที่กว้างเพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการใช้บริการสวัสดิการที่องค์การจัดให้ได้มากที่สุด

4) ความเสมอภาค คือ การจัดสวัสดิการควรมีรูปแบบเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การได้รับสิทธิที่เท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

5) ความสะดวก คือ การจัดสวัสดิการควรอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการเข้าร่วมโครงการ มีแบบฟอร์ม ขั้นตอน เงื่อนไขการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

6) ความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการ มีการควบคุมค่าใช้จ่ายสามารถนำไปวัดผลในการปฏิบัติงานได้เพื่อว่าคุ้มค่าหรือไม่

การวางแผนและการออกแบบการจัดสวัสดิการ Henderson (2000, pp. 546-547) ได้ให้หลักการไว้ ดังนี้

- การจัดสวัสดิการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในการวางแผนและออกแบบจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับกฎหมายที่ทางรัฐได้กำหนดไว้

- การคำนึงถึงพนักงานส่วนใหญ่ การจัดสวัสดิการต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงานที่เป็นส่วนใหญ่ การออกแบบและพัฒนาการจัดสวัสดิการที่มีความยืดหยุ่นตามความต้องการจะเป็นโอกาสในการลดต้นทุนขององค์การ

- ความสามารถในการจ่ายขององค์การและการมีส่วนร่วมของพนักงาน การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน ทำให้ทราบความต้องการและจัดสวัสดิการตามความต้องการของพนักงานเพื่อลดต้นทุนในด้านค่าใช้จ่าย

- การจัดตั้งกองทุนและการบริหารงานโดยบริษัทภายนอก การจัดตั้งกองทุนเองเป็นโอกาสในการลดต้นทุน นอกจากนี้แล้วองค์การสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายโดยการจ้างบริษัทภายนอกมาบริหารเกี่ยวกับการวางแผนการรักษายาบาลและสวัสดิการด้านอื่นๆ

- การควบคุมและการตรวจสอบ เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการวางแผนเพื่อทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น องค์การต้องมีการควบคุมในทุกส่วนของสวัสดิการที่จัดขึ้น ผลสะท้อนกลับจะทำให้เกิดการแก้ไขและปรับปรุงการออกแบบและการวางแผนการจัดสวัสดิการในครั้งต่อไป



### 2.3.3 ประเภทของสวัสดิการ

สวัสดิการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (สุรางค์รัตน์ วัฒนารมณ, 2540, น. 76-77) มีดังต่อไปนี้

1) **สวัสดิการตามกฎหมาย** ได้แก่ สวัสดิการที่เกิดขึ้นโดยมีระเบียบข้อบังคับต่างๆที่กำหนดให้นายจ้างต้องจัดตามที่กฎหมายกำหนด

2) **สวัสดิการที่นอกเหนือกฎหมาย** เพื่อให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งสภาพการทำงาน สภาพทางร่างกายและจิตใจ โดยแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

- สวัสดิการทางเศรษฐกิจซึ่งอยู่ในรูปตัวเงิน ได้แก่ รถรับส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน ที่อยู่อาศัย ทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น

- สวัสดิการทางสังคมที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญ กำลังใจของพนักงาน ได้แก่ การให้ค่าปรึกษา ทัศนศึกษา นันทนาการ และการกีฬาต่างๆ เป็นต้น

### 2.3.4 สวัสดิการภาครัฐในบริบทไทย

สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลในระบบราชการไทยถือได้ว่าเป็นสิ่งสูงใจและเป็นเครื่องดึงดูดให้บุคลากรเข้าสู่ระบบราชการและคงอยู่กับหน่วยงานมากกว่าเงินเดือนหรือค่าจ้าง (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548, น.227-229) โดยสวัสดิการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทได้แก่

สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน

ภาครัฐให้ความสำคัญกับสวัสดิการประเภทนี้มากที่สุดโดยให้สิทธิครอบคลุมไปถึงครอบครัวของข้าราชการ คือ บิดามารดา คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ โดยได้รับสิทธิประโยชน์ในด้านสุขภาพ การศึกษาและที่อยู่อาศัยทั้งในขณะที่เป็นข้าราชการจนถึงเกษียณอายุราชการโดยไม่มีความผิดก็ยังสามารถรับบำเหน็จบำนาญซึ่งเป็นการประกันความมั่นคงด้านรายได้ในวัยชราอีกด้วย

สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

สิทธิในการลา สิทธิในการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ บ้านพักของทางราชการ เงินกู้เพื่อเคหะสงเคราะห์ การจัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดมาปนกิจสงเคราะห์ ฯลฯ ซึ่งสวัสดิการส่วนนี้เป็น การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสวัสดิการที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินนี้ เรียกได้ว่าเป็นสวัสดิการตามกฎหมายกำหนดเป็นผลประโยชน์ที่ทางราชการออกกฎระเบียบบังคับให้หน่วยงานต่างๆให้ถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสวัสดิการที่หน่วยราชการจัดขึ้นภายในหน่วยงานโดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนซึ่งให้ส่วนราชการต่างๆสามารถ

กำหนดสวัสดิการภายในหน่วยงานได้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2555, น.8-40 - 8-43) และเพื่อให้สวัสดิการทุกประเภทเป็นไปอย่างทั่วถึงเป็นธรรมและอยู่ในบรรทัดฐานเดียวกัน จึงมีกลไกในการบริหารจัดการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554, น.6-24 - 6-25) ดังต่อไปนี้

#### นโยบายและวัตถุประสงค์

เป็นกลไกสำคัญประการแรก ในเดิมเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าข้าราชการได้รับเงินเดือนที่ต่ำกว่าพนักงานภาคเอกชนซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการดำรงชีวิตของข้าราชการและครอบครัวเกิดผลกระทบต่อการศึกษาปฏิบัติหน้าที่ราชการ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการทุจริตขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ข้าราชการที่เป็นคนเก่งของหน่วยงานลาออกเพื่อรับเงินเดือนที่สูงกว่าทั้งนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ข้าราชการทนต่อสภาพบีบคั้นทางเศรษฐกิจไม่ได้ ด้วยเหตุนี้ทำให้ภาครัฐจัดสวัสดิการเพื่อชดเชยการได้รับเงินเดือนที่ต่ำกว่าภาคเอกชนเพื่อคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้น

#### กฎหมาย ระเบียบและแนวทางปฏิบัติ

เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันจึงมีการบัญญัติกฎหมาย ระเบียบและแนวทางปฏิบัติเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้บริหารงานด้านสวัสดิการมีความเข้าใจที่สอดคล้องกัน

#### หน่วยงาน บุคคล หรือกลุ่มคน

กล่าวคือ เป็นการทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการ ซึ่งได้แก่ กระทรวงการคลัง สำนักงานประมาณ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่เป็นผู้นำเสนอแนะ รับเรื่องราวและส่งต่อข้อมูลเพื่อขออนุมัติจากคณะรัฐมนตรี และยังมีส่วนในระดับกรมหรือสำนักก็มีหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการเช่นกัน

กล่าวได้ว่าสวัสดิการภาครัฐเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในมิติด้านเศรษฐกิจที่มุ่งเน้นตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคลเพื่อหวังกระตุ้นให้ข้าราชการอุทิศตัวให้กับงานและเสริมสร้างประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน แต่ระบบการจูงใจของภาครัฐประสบความสำเร็จเพียงบางส่วน คือสามารถดึงดูดบุคคลที่ต้องการความมั่นคงสูงให้เข้าสู่ภาครัฐและอยู่จนเกษียณอายุราชการโดยไม่จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ในส่วนของงานวิจัยพบว่าเป็นการศึกษาด้านทัศนคติ ความพึงพอใจ ความต้องการของบุคลากรภาครัฐต่อสวัสดิการภายในหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการในการดำรงชีวิตโดยแบ่งได้ดังนี้

#### ด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการภาครัฐ

จากการศึกษาของดาวกระจาย ตูเทศานันท์ (2544, บทที่ 5) เรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” กลุ่มตัวอย่าง 103 คน ใน

การตอบแบบสอบถาม และ จำนวน 3 คน ในการสัมภาษณ์ จากการอภิปรายผล พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการภายในของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวแทนอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความเห็นต่อการปรับปรุงสวัสดิการภายในของสำนักปลัดนายกรัฐมนตรีพบว่า ในภาพรวมมีความเห็นด้วยต่อแนวทางในการปรับปรุงสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวแทนอยู่ในระดับมาก และจากผลการสัมภาษณ์ เห็นควรปรับปรุงสวัสดิการภายใน โดยเพิ่มสวัสดิการแก่กลุ่มข้าราชการบ้านานู ส่วนของฉัตรแก้ว ภูรินทร์ (2549, บทที่ 5) เรื่อง “การใช้สวัสดิการภายในส่วนราชการของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์” กลุ่มตัวอย่าง 103 คน จากการสรุปผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการใช้สวัสดิการด้านเศรษฐกิจในการกักเงินสูงสุด มีความพึงพอใจในการใช้บริการระดับปานกลาง และการจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความเห็นสูงสุดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขอรับทุนเพื่อศึกษาต่อที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน

ความต้องการของบุคลากรต่อสวัสดิการภาครัฐ

การศึกษาของนายระพีพัฒน์ โกศลชุตติเดช (2554, บทที่ 5) เรื่อง “สวัสดิการเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรของการทำงานแห่งประเทศไทย (ท่าเรือกรุงเทพ” กลุ่มตัวอย่าง 242 คน จากการสรุปการศึกษาพบว่า ภาพรวมความต้องการของพนักงานรุ่นใหม่อยู่ในระดับมากและต้องการสวัสดิการการเงินช่วยเหลือค่าชุดปฏิบัติงานมากที่สุด ส่วนคนรุ่นเก่าความต้องการสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกันและต้องการสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลมากที่สุด สำหรับความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นพนักงานใหม่มีความต้องการมากกว่าพนักงานรุ่นเก่า โดยต้องการในเรื่องสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการเกี่ยวกับบุตรและสวัสดิการที่อยู่อาศัย

โดยสรุปแล้ว ภาครัฐให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายและสวัสดิการที่จัดขึ้นเพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานมีความผูกพันกับองค์การสนองตอบความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกาย และความมั่นคงในการดำรงชีวิต อีกทั้งเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในการดึงดูดคนเข้ามาทำงานกับองค์การรวมทั้งการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์การตลอดไป ซึ่งสวัสดิการของภาครัฐมีพื้นฐานจากแนวคิดด้านสวัสดิการเช่นกันไม่ว่าความหมายวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการ หลักการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการที่คำนึงถึงคนส่วนรวมเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ความสามารถในการจ่ายซึ่งก็คืองบประมาณที่รัฐจัดสรรในส่วนดังกล่าวจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการจะเป็นในด้านของทัศนคติและความต้องการด้านสวัสดิการของบุคลากรภาครัฐเพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์การ แต่สำหรับการวิจัยเรื่องการรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ เป็นการศึกษาในประเด็นของสวัสดิการในองค์การมีความสำคัญอย่างไรต่อการดำรงชีวิตที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการรับราชการ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

### 2.4.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) เป็นความปรารถนาภายในบุคคลที่เป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดการกระทำ คนมักใช้การกระทำเพื่อเป็นเหตุผลหนึ่งที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (DeCenzo and Robbins, 2013, p.103) ซึ่งก็คือการจูงใจเป็นความต้องการภายในจิตใจของคน และได้รับการตอบสนอง การจูงใจนั้นจะเป็นแรงผลักดันให้คนกระทำหรือแสดงพฤติกรรมออกมา(พูลสุข สังข์รุ่ง, 2556, น.144) ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นแรงผลักดันให้มุ่งตรงไปที่เป้าหมาย คำที่แสดงถึงแรงจูงใจได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการ ความปรารถนา และแรงผลักดัน มนุษย์มีความต้องการที่หลากหลาย บางอย่างได้รับการตอบสนองแต่บางอย่างก็ไม่ได้รับการตอบสนองทำให้รู้สึกไม่เพียงพอและไม่เท่าเทียมกับคนอื่นซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ค้นหาสิ่งต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง (นิติพล ภูตะโชติ, 2556, น.186) ดังนั้นการความเข้าใจเรื่องแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การตอบสนองต่อค่าตอบแทน การลาออกและส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการทรัพยากรมนุษย์และสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจเช่นกัน

แรงจูงใจเป็นเงื่อนไขที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมมีการปรับตัวของกระบวนการภายในร่างกายและเป้าหมาย อำนาจของแรงจูงใจจึงมีบทบาทต่อบุคคล (อริยา คูหา, 2556, น.108-109) ดังต่อไปนี้

1) กระบวนการภายในร่างกายเปลี่ยน ได้แก่ เมื่อคนรู้สึกหิว ร่างกายจะกระตุ้นให้หาอาหารเพื่อดับความหิวซึ่งแรงขับจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการนั้นได้รับการสนองแล้วหรือไม่

2) อารมณ์เปลี่ยน เป็นสภาพการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและอินทรีย์ โดยอารมณ์และแรงจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด เพราะอารมณ์สามารถเปลี่ยนแปลงเป็นแรงจูงใจได้

3) ก่อให้เกิดนิสัย สังคมหล่อหลอมบุคลิกภาพและส่งผลต่อพัฒนาการของบุคคล เช่นเดียวกับพันธุกรรม สังคมที่ปลูกฝังให้เด็กมีความทะเยอทะยาน พึ่งตนเอง มุ่งความก้าวหน้า ทำให้เด็กมีแรงจูงใจในการมุ่งมั่นในการพัฒนาและพยายามทำให้สำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

4) เกิดความมุ่งหวัง คาดหวัง เพราะการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์มีกิจกรรมและหน้าที่ที่ต้องกระทำ ความต้องการของมนุษย์ไม่มีขีดจำกัดเป็นเหมือนวัฏจักรของแรงจูงใจ

ประเภทของแรงจูงใจ แบ่งตามชนิดของแรงจูงใจ (อริยา คูหา, 2556, น.109-110)

ดังนี้

- แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือ แรงจูงใจที่มีรากฐานมาจากความต้องการที่อยู่ภายในตัวบุคคล เป็นแรงกระตุ้นที่มาจากภายใน เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่ไม่ได้มาจากสิ่งเร้าภายนอก แรงจูงใจภายในได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น ความชอบ ความสนใจ ความพอใจ ส่วนตัว ความเชื่อ ความรัก ความศรัทธา ความถนัด เจตคติ เป็นต้น

- แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือ สิ่งล่อใจภายนอกที่เป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น คำชมเชย โบนัส สินจ้าง รางวัล เงินเดือน เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงลักษณะที่บุคคลคาดหวัง เมื่อเห็นเป้าหมายจึงแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทน

สรุปได้ว่าบุคคลมีแรงจูงใจมาจาก 2 แหล่งคือแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกเมื่อคนได้รับแรงจูงใจจากการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย การออกแบบการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น เรียกได้ว่าเป็นเนื้อแท้แรงจูงใจ ส่วนแรงจูงใจภายนอกมีการเชื่อมโยงกับปัจจัย เช่นเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ผลประโยชน์เกื้อกูลและเงินเพิ่มจากการทำงานอื่น ๆ ส่วนใหญ่มักจะมีปัจจัยทั้งสองพร้อมกันส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจพนักงาน (Rasheed, Humayon, Awan and Ahmed, 2016, p.104) จากการศึกษาแรงจูงใจของข้าราชการครูในประเทศปากีสถานพบว่าแพคเกจค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจของการเรียนการสอน ไม่เพียงแต่เงินเดือนที่สูงขึ้น แต่เป็นการรวมกันของสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆที่ตอบสนองความต้องการของข้าราชการครูได้เป็นอย่างดี Ciobanua and Androniceanu (2015, 165) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการของประเทศโรมาเนีย นอกจากจะเป็นด้านภาวะผู้นำแล้วยังเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้างและสวัสดิการที่เป็นแรงจูงใจภายนอก รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่สภาพแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร

#### 2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

**ทฤษฎี ERG ( EGR Theory)** ของ Alderfer (Greeberg and Baron, 2008, p.108) ความต้องการของคนมี 3 ขั้นตอน คือ

1) ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อการดำรงชีวิต เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ยารักษาโรค เป็นต้น

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการการยอมรับนับถือ ผู้อื่นมองเห็นคุณค่าของตนเอง

3) ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) ความต้องการความสงบสุขของชีวิต ต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ

กล่าวคือ สวัสดิการภาครัฐและสวัสดิการภายในหน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการได้ครบทั้ง 3 ชั้น ทั้งในด้านความต้องการในการดำรงชีวิต ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาของบุตร เงินกู้ การตรวจสอบสุขภาพประจำปี สามารถใช้เป็นพื้นฐานการจัดสวัสดิการในองค์การได้ ความต้องการในการดำรงชีวิตนั้น เมื่อนำสวัสดิการมาตีค่าเป็นตัวเลขโดยเทียบกับค่าตอบแทนโดยตรงที่เกิดจากผลงานโดยนำไปสู่แนวคิดที่ว่าสวัสดิการคือส่วนหนึ่งของค่าตอบแทน (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540, น. 54-55) และการจัดสวัสดิการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตได้ที่เป็นการเติมเต็มความต้องการของพนักงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและมีแรงผลักดันที่จะมีความก้าวหน้าในงานและความสำเร็จในชีวิต รวมทั้งการทุ่มเทร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์การอีกด้วย (ระพีพัฒน์ โกศลชุตติเดช (2554,น.10)

**ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Motivation – Hygiene Needs Theory)** ของ Herzberg (Shani, Chandler, Coget and Lau, 2009, pp. 106-107) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์มี 2 ประเภท

1) ความต้องการด้านสุขอนามัย ซึ่งได้รับอิทธิพลจากสภาพร่างกายและจิตใจจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้คนไม่พอใจในงาน ได้แก่ นโยบายของบริษัทและการบริหารงาน การให้ความช่วยเหลือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง เงื่อนไขการทำงาน ค่าตอบแทน สถานภาพและความมั่นคง เมื่อเกิดความไม่พอใจจะมีการปฏิเสฐาน แต่หากความต้องการได้รับการตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

2) ความต้องการด้านแรงจูงใจ ความต้องการระดับนี้คล้ายกับความต้องการขั้นสูงของมาสโลว์ คือความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (ลำดับขั้นที่ 4) และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้กับชีวิต (ลำดับขั้นที่ 5) ซึ่งเกี่ยวกับเป้าหมาย การตระหนักรู้ในเนื้องาน ความรับผิดชอบ และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ ทำให้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน

สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการขององค์การนั้นเป็นการลดความไม่พอใจในการทำงานของบุคคลในการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสวัสดิการจึงต้องคำนึงถึงงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนภายในองค์การ

**ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)** (Shani, Chandler, Coget and Lau, 2009, pp. 106-107) คือ ความพยายามของบุคคลที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานและเกิดความคาดหวังว่าผลการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นผลลัพธ์ที่ได้ คือรางวัลที่นำไปสู่แรงจูงใจ ดังนั้นแรงจูงใจของบุคคลมาจากความคาดหวัง การเห็นคุณค่าและเป็นเครื่องมือซึ่งนำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้

กล่าวได้ว่า หากองค์การจัดสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของบุคคลในองค์การย่อมเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์การ

#### 2.4.3. สวัสดิการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ

ด้านการตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ทยิดา ทิพย์ชมพู (2552, บทที่ 5) เรื่อง “ทัศนคติและความต้องการด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ศึกษาเฉพาะกรณี เรือนจำกลางบางขวาง” กลุ่มตัวอย่าง 326 คน จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการที่ได้รับแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการในส่วนของการรับเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ด้านสุขภาพ กีฬาและนันทนาการ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ด้านขวัญกำลังใจและความสะดวกสบาย ส่วนใหญ่เคยใช้บริการซื้อสินค้าจากร้านค้าสวัสดิการ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ในเรื่องการรับเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ด้านสุขภาพ กีฬาและนันทนาการมีความพึงพอใจในการสนับสนุนชุดกีฬาสีมากที่สุด และด้านขวัญกำลังใจและความสะดวกสบายมีความพึงพอใจด้านการรับมอบเครื่องหมายแสดงระดับเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่งมากที่สุด สำหรับความต้องการสวัสดิการเพิ่มเติม ทางด้านเศรษฐกิจ ต้องการลดดอกเบี้ยเงินกู้ เพิ่มค่าเลี้ยงชีพ ด้านสุขภาพ กีฬาและนันทนาการต้องการให้มีการจัดตั้งชมรมต่างๆ ตรวจสุขภาพปีละ 2 ครั้ง และด้านขวัญกำลังใจและความสะดวกสบาย ต้องการร้านอาหารราคาถูก ซึ่งความต้องการที่เพิ่มเติมขึ้นมานั้น เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งมีมุมมองแตกต่างจากทฤษฎีของความต้องการของมนุษย์ของผู้วิจัยที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการที่ให้บริการกับข้าราชการพลเรือนนอกจากนี้แล้ว Reddick. (2009, pp.61-63) ได้ศึกษาข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข พบว่าสวัสดิการมีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการ เป็นสวัสดิการที่มีลักษณะยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิต นอกจากนี้ยังทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ดึงดูดคนเข้าสู่องค์การ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการรักษาพนักงาน

จิรัชยา เจียวก๊ก, (2556, บทที่ 5) เรื่อง “การคงอยู่ และความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา” กลุ่มตัวอย่าง 289 คน ได้ผลสรุปว่า สิ่งที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพคงอยู่ในงานมาจาก วัฒนธรรมและค่านิยมองค์การ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และสาเหตุที่ทำให้ต้องการลาออก มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความก้าวหน้า นอกจากนี้แล้วยังมีผลประโยชน์ตอบแทน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หากได้รับการตอบสนองจะคงอยู่กับองค์การต่อไป เป็นเรื่องของการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่ง

เกี่ยวข้องกับทฤษฎีสองปัจจัยในส่วนของความต้องการด้านสุขอนามัยเป็นความรู้สึกทางลบ ที่ทำให้พนักงานไม่อยากปฏิบัติงาน แต่หากได้รับการตอบสนองจะยังคงปฏิบัติงานเช่นเดิม

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีแรงจูงเป็นพื้นฐานที่ใช้สำหรับการจัดสวัสดิการในองค์การ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคลากรในการจูงใจให้ทุ่มเทในการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความผูกพันให้กับองค์การที่ทำให้บุคลากรคงอยู่ปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไป สำหรับประเด็นในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีจูงใจเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เพื่อดูความสอดคล้องระหว่างความต้องการดำรงชีวิตกับสวัสดิการในองค์การที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเป็นข้าราชการ

## 2.5 สวัสดิการของหน่วยงานที่เป็นกรณีศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดและส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐานตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายให้กับประชากรในวัยเรียน มีเป้าหมายเพื่อให้การศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทย มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสากลบนพื้นฐานความเป็นไทย โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กในวัยเรียนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ การปลูกฝังให้เด็กนักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งการพัฒนากระบวนการจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา มีหน่วยงานส่วนราชการในส่วนกลาง จำนวน 10 สำนักและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 225 เขต

สวัสดิการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ แบ่งออก 2 ประเภท ดังนี้



## ตารางที่ 2.2

สวัสดิการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

สวัสดิการภาครัฐ	สวัสดิการภายในส่วนราชการ
<p><b>สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ค่ารักษาพยาบาล</li> <li>2. การศึกษาของบุตร</li> <li>3. ค่าเช่าบ้านข้าราชการ</li> <li>4. เงินบำเหน็จ บำนาญ</li> <li>5. เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย</li> <li>6. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ</li> <li>7. เงินสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ</li> </ol>	<p><b>สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เงินกู้บรรเทาความเดือนร้อน</li> <li>2. เงินช่วยค่าเครื่องแบบ/เครื่องแต่งกาย</li> <li>3. เงินสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆที่เดือดร้อนจำเป็นตามความเหมาะสม</li> <li>4. เงินช่วยเหลือบำเพ็ญกุศลศพ พวงหรีด และค่าใช้จ่ายไปงานศพ</li> <li>5. เงินกู้ โดยทำข้อตกลง (MOU) ร่วมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารอาคารสงเคราะห์</li> </ol>
<p><b>สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การลา</li> <li>2. บ้านพักของทางราชการ</li> <li>3. เครื่องราชอิสริยาภรณ์</li> <li>4. รางวัลข้าราชการพลเรือนดีเด่นและ ประกาศเกียรติคุณ</li> </ol>	<p><b>สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขวัญหรือสิ่งของเยี่ยมไข้ให้แก่ผู้ทำคุณประโยชน์หรือผู้มีอุปการคุณ</li> <li>2. สถานที่ออกกำลังกาย</li> <li>3. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี</li> <li>4. โครงการธงฟ้าราคาประหยัด</li> <li>5. โครงการฝึกอบรมเพื่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร</li> </ol>

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับราชการ : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 3.1 ผู้ให้ข้อมูล

ข้าราชการพลเรือนสามัญสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) ใช้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งหมด 20 คน เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญในส่วนราชการภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษา จำนวน 10 สำนัก โดยแบ่งช่วงอายุการทำงานเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุการทำงาน 5 ปี จำนวน 10 คน และ กลุ่มอายุการทำงานตั้งแต่ 5-10 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน

ตารางที่ 3.1

การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนราชการภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)กระทรวงศึกษาธิการ	อำนาจหน้าที่หลัก
1. สำนักอำนวยการ	ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยการ งานเลขานุการของสพฐ. งานเลขานุการของกพฐ. งานบริหารงานทั่วไป งานอาคารสถานที่ ยานพาหนะ งานด้านสวัสดิการ มูลนิธิ และกองทุน การคุ้มครองสิทธิของนักเรียน นักศึกษาประสานงาน รวมทั้งประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เกี่ยวกับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## ตารางที่ 3.1

การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (ต่อ)

ส่วนราชการภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ	อำนาจหน้าที่หลัก
2. สำนักการคลังและสินทรัพย์	จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานด้านการเงิน-บัญชี การพัสดุและการบริหารสินทรัพย์ รวมทั้ง ตรวจสอบและจัดระบบการควบคุมการใช้จ่ายเงิน
3. สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ดำเนินการติดตามและการประเมินผล เสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งส่งเสริม และประสานงานการติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. สำนักทดสอบทางการศึกษา	ศึกษา วิจัย และพัฒนาการวัดและการประเมินผลทางการศึกษา การจัดระบบ วิธีการทดสอบ และพัฒนาเครื่องมือวัดมาตรฐานสำหรับการประเมินผลการจัดการศึกษา และการทดสอบทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. สำนักเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	วิจัยและพัฒนาต้นแบบการใช้การสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในการเรียนการสอน ติดตามและประเมินผล เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ
6. สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน	จัดทำข้อเสนอนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้กับองค์กรต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษา งานวิเทศสัมพันธ์ การประสานงานนโยบายและความร่วมมือทางการศึกษาขั้นพื้นฐานกับองค์กรและหน่วยงานต่างประเทศ

## ตารางที่ 3.1

## การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (ต่อ)

ส่วนราชการภายใต้สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)กระทรวงศึกษาธิการ	อำนาจหน้าที่หลัก
7. สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ	จัดทำข้อเสนอนโยบายและแผน ดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส กองทุนการศึกษาสำหรับคนพิการและผู้ด้อยโอกาส จัดระบบสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก วิจัยและพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและการเรียนรู้ของคนพิการและผู้ด้อยโอกาส
8. สำนักพัฒนาวัตกรรมการจัดการศึกษา	ศึกษา วิเคราะห์ รูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และแสวงหาความร่วมมือหรือทุน เพื่อการพัฒนา รูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับการนำรูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานไปปฏิบัติ
9. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและ นิติการ	ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในความรับผิดชอบของ สพฐ. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมาย งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สพฐ.
10. สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา	จัดทำมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน วิจัยและพัฒนาสื่อต้นแบบและนวัตกรรมสื่อการเรียน รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและการเรียนรู้ และหลักสูตรสถานศึกษา

ที่มา: พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ (น.69-78) โดย กระทรวงศึกษาธิการ,2546, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์

ส่วนราชการมีอำนาจหน้าที่หลักแตกต่างกันสะท้อนถึงลักษณะงานในการปฏิบัติหน้าที่ ทัศนคติที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนราชการเหล่านี้มีเป้าหมายเดียวกันคือ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายเป็นไปตามนโยบายที่ได้วางไว้

### 3.1.1 หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

1) เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละส่วนราชการภายใต้สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

2) มีอายุการทำงานตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

อายุการทำงาน 5 ปี

ประสบการณ์ในการทำงานมีเพียงพอการเก็บข้อมูล มีมุมมองและทัศนคติที่หลากหลายต่องาน ภารกิจขององค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงานรวมถึงเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ รวมถึงการรับรู้ ความคิดเห็นต่อการใช้สวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตได้อย่างชัดเจน

อายุการทำงานตั้งแต่ 5-10 ปีขึ้นไป

ประสบการณ์ทำงานที่ยาวนาน มีความเชี่ยวชาญในงานและมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เช่น ระดับผู้อำนวยการกลุ่มงาน หัวหน้ากลุ่มงาน การแสดงออกถึงทัศนคติที่กว้างขึ้นในด้านภารกิจขององค์การ ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และความคิดเห็นที่เป็นมุมมองกว้างมากขึ้นมีต่อการจัดสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตที่มองไปถึงการเกษียณอายุราชการ

### 3.2 เครื่องมือในการวิจัย

1. ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งมีการตั้งประเด็นที่ผู้วิจัยมีความสนใจ โดยตั้งคำถามวัตถุประสงค์การวิจัยที่เป็นไปตามแนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการ เพื่อศึกษาเหตุผลในการเข้ารับราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ

2. เครื่องบันทึกเสียงและอุปกรณ์การบันทึก เพื่อบันทึกขณะสัมภาษณ์

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก 3 แหล่ง ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่ได้จากหน่วยงาน เกี่ยวกับจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญและข้อมูลพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ
2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (structured interview) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้เข้าใจในประเด็นของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและความต้องการสวัสดิการในการตอบสนองการดำรงชีวิต ซึ่งใช้คำถามปลายเปิดที่สอดคล้องกับแนวคิดในการวิจัย ดำเนินการขออนุญาตบันทึกเสียงผู้ถูกสัมภาษณ์และนำมาถอดคำพูดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยรายละเอียดและข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์จะเก็บไว้เป็นความลับ
3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การเฝ้าดูพฤติกรรมจากภายนอก การซักถาม การพูดคุย และการจดบันทึกประเด็นที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์ควบคู่กันไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการโดยนำผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาดำเนินการเก็บให้เป็นระเบียบและเตรียมข้อมูลด้วยวิธี thematic analysis in psychology ประกอบด้วย

1. การถอดเทปบทสัมภาษณ์ที่ได้บันทึกไว้ โดยการพิมพ์การสัมภาษณ์แล้วอ่านซ้ำไปซ้ำมาเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับข้อมูลที่ได้รับ (Familiarizing yourself with your data) จดบันทึกแนวคิดที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง
2. การใช้รหัส (Code) โดยการระบุลงในบทสัมภาษณ์ที่เป็นประเด็นสำคัญและให้ความหมายของรหัสที่กำหนดไว้ จากนั้นแบ่งกลุ่มของรหัสตามความหมาย จัดระเบียบข้อมูล
3. การค้นหาใจความสำคัญ (Searching for Themes) นำข้อมูลที่ถูกระบุว่าเป็นรหัสเดียวกันมาจัดเรียงเข้าด้วยกันจากนั้นสร้างแผนภาพเชื่อมโยงรหัสที่มีความหมายสัมพันธ์กันอยู่ด้วยกัน เพื่อให้ได้ใจความสำคัญของบทสัมภาษณ์
4. การทบทวนใจความสำคัญ (Reviewing themes) ตรวจสอบใจความสำคัญที่ได้จากการเชื่อมโยงรหัสเข้าด้วยกันที่มีความสัมพันธ์กับรหัสและชุดข้อมูลทั้งหมด สร้างแผนภาพเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแยกใจความสำคัญออกเป็นแต่ละประเด็น

5. การให้คำนิยามและกำหนดชื่อให้กับใจความสำคัญ (Defining and naming themes) โดยการวิเคราะห์เพื่อให้คำนิยามเฉพาะในแต่ละใจความสำคัญ และจากบทสัมภาษณ์ทั้งหมด สร้างนิยามที่มีความชัดเจนและกำหนดชื่อในแต่ละใจความสำคัญ

6. การรายงานผล (Producing the report) เลือกข้อมูลที่มีความชัดเจนและเที่ยงตรงที่ได้จากการสกัดข้อมูลเพื่อใช้ในการตอบคำถามวิจัยและทบทวนวรรณกรรม

### 3.5 การตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่นของข้อมูล

การนำบทสัมภาษณ์จากการถอดเทปไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องและการตีความของผู้วิจัยว่ามีข้อมูลครบถ้วนตรงกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ เพื่อยืนยันความถูกต้องข้อมูล การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (วรรณดี สุทธิสารกร, 2556, น.142-145) โดยพิจารณาจากแหล่งเวลา สถานที่และบุคคล ด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นเรื่องเดียวกัน การหาความเชื่อมั่นจากการเก็บข้อมูลหลายวิธีการโดยการเลือกวิธีการสัมภาษณ์ไปพร้อมๆกับการสังเกตในภาคสนาม การทบทวนเอกสารร่วมด้วยเพื่อช่วยให้เข้าใจในความจริงมากขึ้นแต่จะยึดข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นหลัก จัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันให้อยู่ในรูปของหัวเรื่อง ส่วนข้อมูลจากการสังเกต การบันทึกภาคสนาม การทบทวนเอกสารนำมาสนับสนุนการสัมภาษณ์ การตรวจสอบจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีเด่นรายบุคคลในการได้รับเลือกเป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่นประจำปี

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง การรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการพลเรือนสามัญ ภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบรายบุคคลทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจในการรับราชการที่เกิดจากการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือการให้ความสำคัญกับสวัสดิการในองค์การ

ผลการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลตามประเด็นคำถามที่กำหนดตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในการรับราชการ

**ส่วนที่ 2** ความสำคัญของสวัสดิการในองค์การในการรับราชการ



ตารางที่ 4.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล

ผู้ให้ข้อมูล	รายละเอียด					
	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	อายุการทำงาน (ปี)	การศึกษา	ส่วนราชการที่สังกัด	ลักษณะงานโดยย่อ
ผู้ให้ข้อมูล 1	นักวิชาการพัสดุ ปฏิบัติการ	32	5	ปริญญาตรี การจัดการทั่วไป	สำนักอำนวยการ	ศึกษารวบรวมข้อมูลในงานพัสดุ ตรวจสอบและดูแลการจัดจ้าง ทำบัญชีควบคุมทรัพย์สิน ประสานงานและให้คำแนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับงานพัสดุกับหน่วยงานภายในและภายนอก
ผู้ให้ข้อมูล 2	เจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี ปฏิบัติงาน	29	5	ปริญญาตรี การบัญชี	สำนักการคลังและสินทรัพย์	ดูแลด้านด้านการจัดสรรงบประมาณการเบิกจ่าย ให้กับเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนในสังกัด
ผู้ให้ข้อมูล 3	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ	34	5	ปริญญาโท บริหารธุรกิจ	สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ลงพื้นที่ตามโรงเรียนในสังกัดเพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในโครงการต่างๆให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐในด้านการศึกษารายงานผล ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวแนวทางแก้ไขเสนอผู้บริหาร

ตารางที่ 4.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	รายละเอียด					
	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	อายุการทำงาน (ปี)	การศึกษา	ส่วนราชการที่สังกัด	ลักษณะงานโดยย่อ
ผู้ให้ข้อมูล 4	เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน	27	5	ปริญญาตรี การบัญชี	สำนักทดสอบการศึกษา	ตรวจสอบและจัดสรรงบประมาณในโครงการของสำนักงานให้เป็นที่ไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้และรายงานผลการดำเนินงานไป
ผู้ให้ข้อมูล 5	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	32	5	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์	สำนักเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	จัดทำระบบสื่อสารสนเทศให้กับโรงเรียนในสังกัด ลงพื้นที่เพื่อติดตามและตรวจสอบระบบ ทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา
ผู้ให้ข้อมูล 6	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ	31	5	ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์	สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ประสานงานดำเนินการโครงการด้านต่างประเทศ นำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล นโยบายของรัฐบาล ด้านการศึกษาแก่ผู้บริหาร รวมถึงการดูแลงบประมาณในหมวดของงบประมาณต่างประเทศ
ผู้ให้ข้อมูล 7	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ปฏิบัติงาน	29	5	ปริญญาตรี การบัญชี	สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ	ดูแลด้านงบประมาณ การจัดการกองทุนของคนพิการที่อยู่ในสังกัด

ตารางที่ 4.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	รายละเอียด					
	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	อายุการทำงาน (ปี)	การศึกษา	ส่วนราชการที่สังกัด	ลักษณะงานโดยย่อ
ผู้ให้ข้อมูล 8	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ	33	5	ปริญญาโท การวัดผลการศึกษา	สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	การศึกษา วิเคราะห์รูปแบบและนวัตกรรมเพื่อจัดทำ การพัฒนาหลักสูตร ส่งเสริมการจัดการศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการนำรูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานไปปฏิบัติ
ผู้ให้ข้อมูล 9	นิติกร ปฏิบัติการ	31	5	ปริญญาตรี นิติศาสตร์	สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ	การพิจารณาสำนวน การฟ้องร้องคดี การแก้ต่างคดี ที่เกี่ยวข้องวินัยและการจัดซื้อจัดจ้าง ลงพื้นที่เพื่อสอบสวนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง การให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ครู ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษาในสังกัดและในส่วนกลาง

ตารางที่ 4.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	รายละเอียด					
	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	อายุการทำงาน (ปี)	การศึกษา	ส่วนราชการที่สังกัด	ลักษณะงานโดยย่อ
ผู้ให้ข้อมูล 10	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	37	5	ปริญญาตรี ครุศาสตร์	สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา	งานสารบรรณ รวบรวมข้อมูล จัดเก็บสถิติข้อมูล การจัดการด้านพัสดุครุภัณฑ์ของสำนักงาน ติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน
ผู้ให้ข้อมูล 11	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	56	29	ปริญญาตรี รัฐศาสตร์	สำนักอำนวยการ	การวางแผน การปฏิบัติงานและการติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในด้านงานด้านสวัสดิการภายในหน่วยงาน
ผู้ให้ข้อมูล 12	ผู้อำนวยการกลุ่มเงินนอกงบประมาณและเพื่อสวัสดิการชำนาญการ	57	35	ปริญญาตรี การจัดการทั่วไป	สำนักการคลังและสินทรัพย์	การจัดสรร ควบคุมเงินนอกงบประมาณและเงินงบประมาณการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ การจัดการงบทดลอง รายงานผลแก่ผู้บริหารการติดต่อประสานงานกับภายนอกหน่วยงาน

ตารางที่ 4.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	รายละเอียด					
	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	อายุการทำงาน (ปี)	การศึกษา	ส่วนราชการที่สังกัด	ลักษณะงานโดยย่อ
ผู้ให้ข้อมูล 13	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส	55	33	ปริญญาโท บริหารการศึกษา	สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน	การติดตามและประเมินผลเสนอแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานนโยบายด้านการศึกษาประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้ให้ข้อมูล 14	ผู้บริหารกลุ่มบริหารทั่วไป ชำนาญการ	55	32	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ	สำนักทดสอบการศึกษา	การวางแผน รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลแบบรายงานผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนในสังกัดเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเทียบวุฒิและตรวจสอบวุฒิการศึกษา
ผู้ให้ข้อมูล 15	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	39	16	ปริญญาโท วิทยาการคอมพิวเตอร์	สำนักเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	การพัฒนาระบบสารสนเทศ ส่งเสริมให้มีการนำไปใช้ในการเรียนการสอน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	รายละเอียด					
	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	อายุการทำงาน (ปี)	การศึกษา	ส่วนราชการที่สังกัด	ลักษณะงานโดยย่อ
ผู้ให้ข้อมูล 16	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ	45	25	ปริญญาโท การบริหาร การศึกษา	สำนักนโยบายและแผนการศึกษา ชั้นพื้นฐาน	ลงพื้นที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านการศึกษาชั้นพื้นฐาน รายงานผลเสนอผู้บริหาร
ผู้ให้ข้อมูล 17	นักวิชาการศึกษา	36	8	ปริญญาโท ศิลปศาสตร์	สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ	ศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายของคนพิการเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนจัดทำนโยบายเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
ผู้ให้ข้อมูล 18	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการพิเศษ	40	20	ปริญญาเอก ปรัชญาการศึกษา	สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	ศึกษา วิเคราะห์ รูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษาชั้นพื้นฐาน ดำเนินการนำร่องด้านนวัตกรรมการจัดการศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตามและประเมินผลด้านการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	รายละเอียด					
	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	อายุการ ทำงาน (ปี)	การศึกษา	ส่วนราชการที่สังกัด	ลักษณะงานโดยย่อ
ผู้ให้ข้อมูล 19	นักทรัพยากรบุคคล ชำนาญการ	52	30	ปริญญาโท บริหารการศึกษา	สำนักพัฒนาระบบบริหารงาน บุคคลและนิติการ	กำหนดหลักเกณฑ์ในการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่บุคลากรในสังกัดและ ผู้ที่ทำคุณประโยชน์ให้กับประเทศชาติ ให้ คำปรึกษา แนะนำ และประสานงานกับหน่วยงาน ราชการทั้งภายในและภายนอก
ผู้ให้ข้อมูล 20	นักการจัดการทั่วไป ชำนาญการ	42	13	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ	สำนักงานวิชาการและมาตรฐาน การศึกษา	วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติเพื่อทำรายงาน สนับสนุนการบริหารงานของสำนักงานในด้าน ต่างๆ ช่วยวางแผนและติดตามงานในสำนักงาน ติดตามมติของที่ประชุม การติดต่อประสานงาน กับส่วนราชการทั้งภายในและภายนอก

## รายงานผลจากการเก็บข้อมูล

### 4.1 รายงานผลจากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ข้าราชการพลเรือนสามัญสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 20 คน

#### 4.1.1 การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) ในการรับราชการ

ตารางที่ 4.2

จำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

ผู้ให้ข้อมูล	มิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)			
	การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation)	ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest)	ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion)	ความเสียสละ (Self-sacrifice)
ผู้ให้ข้อมูล 1				
ผู้ให้ข้อมูล 2		✓	✓	
ผู้ให้ข้อมูล 3		✓	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 4				
ผู้ให้ข้อมูล 5				
ผู้ให้ข้อมูล 6	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 7	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 8		✓	✓	✓



## ตารางที่ 4.2

จำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	มิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)			
	การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation)	ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest)	ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion)	ความเสียสละ (Self-sacrifice)
ผู้ให้ข้อมูล 9	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 10				
ผู้ให้ข้อมูล 11				
ผู้ให้ข้อมูล 12				
ผู้ให้ข้อมูล 13				
ผู้ให้ข้อมูล 14				
ผู้ให้ข้อมูล 15				
ผู้ให้ข้อมูล 16				
ผู้ให้ข้อมูล 17	✓	✓	✓	
ผู้ให้ข้อมูล 18	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 19				
ผู้ให้ข้อมูล 20				

จะเห็นว่าตารางข้างต้นแสดงผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คน ที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจและผลักดันให้เป็นข้าราชการในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อ

ผลประโยชน์ส่วนรวม โดยจากผลการเก็บข้อมูลนั้นสิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะ(Public Service Motivation: PSM) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) **ด้านสังคม** เป็นการขัดเกลาผ่านสถาบันครอบครัวได้แก่ พ่อแม่ ญาติ พี่น้อง ผู้ปกครอง ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และซึมซับในสิ่งที่ได้พบเจอในช่วงวัยเด็กหรือวัยรุ่นซึ่งมีผลต่ออารมณ์ ความประพฤติ และทัศนคติของบุคคล เช่น พ่อแม่หรือญาติที่รับราชการ ทำให้ลูกต้องการรับราชการ แบบพ่อแม่ด้วย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คนที่มีพ่อแม่รับราชการ คือ ผู้ให้ข้อมูล 6 และผู้ให้ข้อมูล 9 ดัง คำกล่าวต่อไปนี้

“...เป็นความตั้งใจมาตั้งแต่ต้นแล้วที่ต้องการทำงานเพื่อประโยชน์ของคนอื่น ครอบครัว ญาติ รับราชการเป็นส่วนใหญ่ ได้ติดตามพ่อซึ่งเป็นรองผู้ว่าราชการจังหวัดไปทำงานเพื่อช่วยเหลือชาวบ้านก็จะเห็นวิธีการแก้ปัญหาได้เข้าไปช่วยเหลือด้วย ได้พูดคุยกับชาวบ้านได้รับรู้ปัญหา และความเป็นอยู่ของเขามันทำให้เรารู้สึกว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่เสียสละทั้งในด้านกำลังกาย กำลังใจ เวลาส่วนตัวรวมถึงครอบครัวแต่พ่อกับแม่ก็ไม่ได้บังคับให้เป็นข้าราชการ เป็นความต้องการของผมเอง ที่มองว่าอาชีพราชการเป็นอาชีพที่ช่วยเหลือประชาชนจริงๆ” ผู้ให้ข้อมูล 6

“ผมอยากทำงานเพื่อประชาชน อยากรับราชการเพราะเป็นงานบริการสาธารณะ อีกอย่างคือพ่อแม่รับราชการซึ่งตอนที่ผมเป็นเด็กได้เห็นได้ไปสัมผัสการทำงานของแม่ ท่านเป็นพยาบาล บางครั้งผมก็ตามแม่ไปทำงานแล้วเห็นท่านดูแลแล้วก็ช่วยเหลือคนไข้ ส่วนพ่อเป็นพศตี เรือนจำ...” ผู้ให้ข้อมูล 9

จากผู้ให้ข้อมูล 6 และ 9 มีความคล้ายคลึงกันที่พ่อแม่มีอาชีพรับราชการ โดยผู้ให้ข้อมูล 6 มีพ่อเป็นรองผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนผู้ให้ข้อมูล 9 มีพ่อเป็นพศตีเรือนจำและแม่เป็นพยาบาล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 คนมีประสบการณ์ในอดีตที่คล้ายกันด้วยคือการติดตามพ่อแม่ไปทำงาน และได้เห็นการทำงานของพ่อแม่ที่ทำให้มีความคิดอยากที่จะเป็นข้าราชการเหมือนพ่อแม่ โดยผู้ให้ข้อมูล 6 ได้ติดตามพ่อไปทำงานซึ่งทำให้เห็นการทำงานของพ่อในการช่วยเหลือชาวบ้าน ได้เห็นวิธีการแก้ไขปัญหา และมีโอกาสในการพูดคุยกับชาวบ้านจนได้รับรู้ปัญหาและความเป็นอยู่ของเขา ส่วนผู้ให้ข้อมูล 9 ได้ติดตามแม่ไปทำงานเช่นกันและได้เห็นแม่ช่วยเหลือและดูแลคนไข้ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 คน มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพข้าราชการ คือเป็นอาชีพที่มีความเสียสละความสุขส่วนตัวและเป็นงานที่บริการประชาชน ช่วยเหลือประชาชน

ดังนั้น การขัดเกลาทางสังคมผ่านสถาบันครอบครัว โดยการเรียนรู้จาก ประสบการณ์วัยเยาว์ที่ได้เห็นการปฏิบัติหน้าที่การงานของพ่อแม่ที่สัมพันธ์กับการช่วยเหลือประชาชน เช่น การดูแลผู้ป่วย การรับรู้สภาพปัญหาของชาวบ้าน เป็นต้น จากการเรียนรู้ดังกล่าวส่งผลให้เกิด

ทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและนำไปสู่แรงผลักดันสำหรับเลือกรับราชการ จะเห็นได้ว่า อิทธิพลทางสังคมทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นเหตุผลในการรับราชการ

**2) ด้านองค์การ** เป็นหน่วยงานทางสังคมที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากอยู่รวมกันเพื่อร่วมมือกันทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของตนเองและองค์การ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งเสริมให้ข้าราชการมีทัศนคติที่ดีในการบริการสาธารณะ รวมถึงลักษณะงานและตำแหน่งงานที่มีผลต่อความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จากการเก็บข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 คน ที่แสดงความคิดเห็นด้วยเหตุผลคล้ายคลึงกันคือ ลักษณะงานหน้าที่รับผิดชอบทำให้เกิดความมุ่งมั่นทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“.....ด้วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดสรรงบประมาณการเบิกจ่ายให้กับเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนเพื่อใช้ในการพัฒนากิจกรรมภายในของโรงเรียนในสังกัด เป็นการบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงเรียน....การได้ทำงานที่บริการหรือช่วยเหลือคนอื่น ก็คือ การอำนวยความสะดวกให้กับโรงเรียน การช่วยเหลือคนอื่นเป็นเหมือนแรงผลักดัน คือ เราได้ช่วยคนอื่นเราก็อิ่มใจ” ผู้ให้ข้อมูล 2

“...การได้ลงพื้นที่ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ การรายงานผลการสรุปผล ปัญหาอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละโครงการพร้อมข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเพื่อให้การดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เด็กนักเรียน... ทำให้ผมรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันนโยบายด้านการศึกษาให้มีการปฏิบัติที่ส่งผลต่อเด็กนักเรียนโดยตรง เด็กได้รับประโยชน์... ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เราทำงานตรงนี้อย่างเต็มที่...” ผู้ให้ข้อมูล 3

“...ส่วนในเรื่องของจิตสาธารณะมันเกิดจากหน้าที่รับผิดชอบที่เราทำที่ส่งผลต่อส่วนรวม นั่นคืองานของเราส่งผลต่อเด็กนักเรียนที่ทำให้เราต้องมุ่งมั่นทุ่มเทให้งานที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ” ผู้ให้ข้อมูล 8

“...ต่อมาเมื่อได้ทำงานแล้วด้วยตำแหน่งงานที่รับผิดชอบทำให้เรารู้สึกอยากทำงานเพื่อคนอื่น เพื่อส่วนรวมโดยเฉพาะกับคนพิการ”ผู้ให้ข้อมูล 17

ผู้ให้ข้อมูล 2, 3, 8 และ 17 ได้รับตำแหน่งที่มีลักษณะงานเกี่ยวข้องกับกรดำเนินงานส่วนรวมอันได้แก่ โรงเรียน นักเรียน และคนพิการ โดยผู้ให้ข้อมูล 2 มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดสรรงบประมาณลงสู่โรงเรียนต้องบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล 3 รับผิดชอบด้านการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานโครงการต่างๆในสังกัด ที่ส่งผล

ต่อนักเรียน ผู้ให้ข้อมูล 8 รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับเด็กนักเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่ 17 รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ซึ่งลักษณะงานผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการสาธารณะที่พร้อมทำงานด้วยความทุ่มเท ความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยเหลือส่วนรวม

นอกจากนี้แล้วมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คนได้ให้เหตุผลเพิ่มเติม คือ ผู้ให้ข้อมูล 7 และ 18 นอกจากลักษณะงานที่รับผิดชอบแล้ว ยังมีผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การประสานงาน และบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“งานที่รับผิดชอบในกลุ่มงานก็อยู่กันแบบพี่น้องมีอะไรก็แบ่งปันกัน ช่วยเหลือกัน ผู้อำนวยการกลุ่มงานก็เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของลูกน้องมีความเป็นกันเอง บรรยากาศในการทำงาน ทั้งหมดมีส่วนที่ทำให้เกิดแรงจูงใจที่ทำให้เราอยากช่วยเหลือผู้อื่น คิดถึงส่วนรวมมากขึ้น ด้วยงานที่รับผิดชอบด้านกองทุนของคนพิการทั้งหมด จัดสรรงบประมาณให้กับโครงการ...สิ่งสำคัญของงานนี้คือความซื่อสัตย์เราต้องไม่คิดถึงผลประโยชน์ตัวเอง” ผู้ให้ข้อมูล 7

“เพราะภาระงานที่ผมรับผิดชอบในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพการศึกษาของนักเรียนทำให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ แล้วก็สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต้องมีการประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษา และโรงเรียน ต้องดูแลทั้ง นักเรียน ครู ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา มันทำให้ผมมีความมุ่งมั่นทุ่มเท และอุทิศตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทางราชการ” ผู้ให้ข้อมูล 18

ผู้ให้ข้อมูล 7 กล่าวถึง งานที่รับผิดชอบด้านกองทุนของคนพิการทั้งหมด จัดสรรงบประมาณให้กับโครงการ ซึ่งสิ่งสำคัญของงานนี้คือความซื่อสัตย์ ไม่คิดถึงผลประโยชน์ตัวเอง ในกลุ่มงานมีความสัมพันธ์แบบพี่น้องมีอะไรก็แบ่งปันกัน ช่วยเหลือกัน ผู้อำนวยการกลุ่มงานก็เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของลูกน้องมีความเป็นกันเอง มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่วนผู้ให้ข้อมูล 18 กล่าวถึงความรับผิดชอบในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการศึกษาของนักเรียนที่ต้องทำให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ การติดต่อประสานงานที่ดูแลทั้ง นักเรียน ครู ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา ทำให้มีความมุ่งมั่นทุ่มเทและอุทิศตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทางราชการ

ดังนั้น ในด้านองค์การด้วยลักษณะงานที่รับผิดชอบของข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม ได้แก่ โรงเรียน เด็กนักเรียน พิการ นั้น ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น การปฏิบัติงานที่ได้อำนวยความสะดวกให้กับโรงเรียน การติดตามและรายงานผล การประเมินโครงการที่มีส่วนผลักดันนโยบายด้านการศึกษาให้มีการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อเด็กนักเรียน และการปฏิบัติงานเพื่อคนพิการ อีกทั้งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เช่น การช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และการติดต่อประสานงานดูแลนักเรียน ครู ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัด ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานราชการที่ส่งผลให้มีความมุ่งมั่นทุ่มเททำงานเพื่อส่วนรวม ดังนั้นอิทธิพลของในองค์การมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นเหตุผลในการรับราชการ

จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้รับอิทธิพลจากด้านสังคมและองค์การที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติในการกระทำหรือปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นมาก่อนประโยชน์ของตนเอง โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นแบ่งออกเป็น 4 มิติ โดยผลของการเก็บข้อมูล พบว่าการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ(Public Service Motivation: PSM) นั้น ผู้ให้ข้อมูลมีพฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นทั้ง 4 มิติ มีลักษณะดังนี้

**มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation)** มีความสนใจติดตามความเคลื่อนไหวทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและส่วนรวม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของรัฐ ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“ด้วยภารกิจของสำนักเกี่ยวข้องกับการจัดทำนโยบายและแผนก็เลยต้องมีการติดตามข่าวสารนโยบายของรัฐบาล แล้วก็ติดตามข่าวสารด้านนี้เหมือนกันแต่จะเป็นในส่วนของนโยบายด้านประชานิยม เช่น ขึ้นรถเมล์ฟรี ซึ่งตัวผมมองว่ารัฐบาลจะทำนโยบายอะไรก็ได้ที่มันส่งผลต่อประชาชน ทำให้ประชาชนมีความสุขซึ่งก็เป็นเป้าหมายของรัฐบาลและข้าราชการด้วย...” ผู้ให้ข้อมูล 6

“ด้านนโยบายตอนนี้ก็จะเป็นการมุ่งเน้นการทำงานแบบโปร่งใสตรวจสอบได้ปราบปรามการทุจริต... การแจกแท็บเล็ตให้เด็ก การก่อสร้างในงานของรัฐที่มีการเปิดประมูลต่างๆ เหมือนกับเปิดโอกาส มีช่องทางในการทุจริตอยู่แล้วในความคิดเห็นส่วนตัวมันเริ่มตั้งแต่การเริ่มโครงการแล้วไม่ใช่แค่การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการเพียงอย่างเดียวซึ่งมันเป็นการแก้ที่ปลายเหตุ... การลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้...ต้องปูพื้นที่ครอบครัวก่อนเพื่อสร้างให้เด็กอยากเรียนรู้ มองว่าการใช้นโยบายนี้มันไม่ยั่งยืน” ผู้ให้ข้อมูล 7

“ได้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายของคนพิการ เพื่อนำมาใช้ในงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องคนพิการให้มีสิทธิเพิ่มขึ้นในการรับบริการสาธารณะของภาครัฐ การติดตามข่าวสารเรื่องการปราบปรามทุจริต การกระทำผิดทางวินัยในหน่วยงานราชการ ที่รัฐบาลมีนโยบายสร้างธรรมาภิบาลป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเหมือนกันว่า

เป็นเรื่องที่ค่อนข้างทำได้ยากและใช้เวลานานกว่าจะสำเร็จแต่ก็อยากให้มีการดำเนินการที่ยั่งยืน ต่อเนื่องเพราะมันกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน” ผู้ให้ข้อมูล 9

“ผมคิดว่าการเมืองถือเป็นเรื่องที่ต้องหมั่นศึกษาและทำความเข้าใจ เพราะรัฐเป็นผู้กำหนดนโยบาย ให้ส่วนราชการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการดำเนินงานของราชการ นอกจากนั้นผมก็สนใจในประเด็นอื่นๆ ควบคู่กันอีกด้วย อย่างเช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี ผมมองว่า การเลือกตั้ง เป็นกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมือง แล้วก็เคยแสดงความคิดเห็นผ่านการทำประชาพิจารณ์ที่เหมือนกับเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เช่นกัน” ผู้ให้ข้อมูล 18

ผู้ให้ข้อมูล 6, 7, 9 และ 18 แสดงความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันคือ การให้ความสนใจและติดตามข่าวสารที่เป็นนโยบายของรัฐบาล เช่น ผู้ให้ข้อมูล 6 ติดตามนโยบายด้านการศึกษา นโยบายด้านประชานิยม คือ ขึ้นรถเมล์ฟรี ผู้ให้ข้อมูล 7 ให้ความสนใจนโยบายโครงการแจกแท็บเล็ต การจัดซื้อจัดจ้าง และการลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ ผู้ให้ข้อมูล 9 ติดตามข่าวสารกฎหมายของคณพิการ นโยบายสร้างธรรมาภิบาลป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และผู้ให้ข้อมูล 18 สนใจและติดตามข่าวสารบ้านเมืองที่เป็นนโยบายของรัฐและประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ซึ่งการให้ความสนใจและติดตามข่าวสารนโยบายของรัฐบาลนั้นผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คนได้ให้เหตุผลที่คล้ายคลึงกันคือเป็นการสนใจและติดตามนโยบายที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานโดยเฉพาะนโยบายด้านการศึกษา และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น นโยบายประชานิยม ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในสังคม เช่น ข่าวสารด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

จะเห็นได้ว่ามิติด้านการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation) โดยผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจ ติดตามข่าวสารทางการเมืองและนโยบายรัฐ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านความเป็นอยู่ของประชาชน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เพราะการเป็นข้าราชการที่ต้องรับนโยบายของรัฐบาลมาปฏิบัติ โดยผ่านทางผู้บริหาร และสำนักนโยบายและแผนจัดทำแผนย่อยที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและภารกิจของแต่ละสำนักงานนำไปปฏิบัติ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการด้วย ดังนั้นจึงต้องติดตามความเคลื่อนไหวทางการเมืองและการกำหนดนโยบายของรัฐบาล จะเห็นได้ว่าการให้ความสนใจและติดตามความเคลื่อนไหวของรัฐบาลที่มีความสัมพันธ์กับมิติด้านการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

**มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest)** การปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกการเป็นข้าราชการที่ดี

ทำงานด้วยความซื่อสัตย์คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมาเป็นอันดับหนึ่ง การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยเจตนาดีและทำด้วยความเต็มใจ มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 คน ที่แสดงพฤติกรรมสะท้อนในด้านนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ

1) ความมุ่งมั่นในหน้าที่ของข้าราชการที่มีความรับผิดชอบต่อครู เด็กนักเรียน และสถานศึกษา ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูล 2, 3, 7, 8, 9 และ 18 ที่ให้ความคิดเห็นในส่วนนี้คล้ายคลึงกัน ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...บางโรงเรียนที่อยู่ห่างไกลขาดขาดเครื่องแฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร ในการส่งเอกสารมาที่ส่วนกลาง ต้องเดินทางมาส่งเอกสารในเมือง เกิดความไม่สะดวกในการทำงาน เมื่อเรารู้ปัญหาที่ต้องรีบจัดการให้ จัดงบเพื่อซื้ออุปกรณ์เหล่านี้ อย่างบางครั้งเจอว่าโรงเรียนมีเหตุจำเป็นทำให้ส่งเอกสารช้าเลยกำหนด ก็ต้องอะลุ่มอล่วยให้เขา เราก็มอเตอร์ไปชี้แจงกับสำนักงบประมาณก่อน แล้วเดินทางไปรอรับเอกสารจากโรงเรียนที่นั่น ซึ่งปกติแล้วจะไม่ค่อยไปสำนักงานประมาณเอง เว้นแต่เกิดเหตุฉุกเฉินจากทางโรงเรียนเท่านั้น” ผู้ให้ข้อมูล 2

“ผมรับผิดชอบในเรื่องของการติดตามผล ดูความก้าวหน้าของการดำเนินการในโครงการต่างๆเป็นระยะๆ ติดตามผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนและศึกษานิเทศก์ว่าสิ่งที่ทำลงไปนั้นมีการพัฒนาไปอย่างไรบ้าง หรือนโยบายอ่านออกเขียนได้ เราก็มองพื้นที่ไปติดตามดูพัฒนาการเป็นช่วงๆ ดูสภาพที่เกิดขึ้นจริงของแต่ละโรงเรียนแล้วนำมาสรุปผลทำรายงานข้อเสนอแนะไปยังผู้บริหาร เพื่อให้มีการปรับตามข้อเสนอแล้วประกาศเป็นนโยบายลงสู่การปฏิบัติอีกครั้ง ล่าสุดลงพื้นที่ไปติดตามโรงเรียนในภาคใต้ในเรื่องของการสรุปผลรอบแรกของนโยบายลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ ทำรายงานเป็นข้อเสนอด้านนโยบายให้กับผู้บริหารได้รับรู้รับทราบเพื่อเอาไปพัฒนาในโรงเรียนที่เหลือเพราะช่วงแรกเป็นการดำเนินงานกับโรงเรียนนำร่องประมาณสามพันกว่าแห่ง แล้วจะขยายไปผลไปยังโรงเรียนต่างๆ อีกห้าพันกว่าแห่ง ซึ่งจะนำข้อมูลการรายงานผลของโรงเรียนนำร่องช่วงแรกเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น ข้อควรปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงเรียนที่จะดำเนินการในช่วงที่สองต่อไป” ผู้ให้ข้อมูล 3

“เจอกรณีที่เขาไปเสร็จค่ารักษาพยาบาลเพื่อให้เราเบิกให้ซึ่งตามระเบียบแล้วไปเสร็จค่ารักษาพยาบาลจะมีอายุ 1 ปีห้ามเกินจากนี้แต่ที่รับมาเกิน 1 ปีแล้วไม่สามารถเบิกได้เขาก็พยายามโน้มน้าวเราเสนอผลประโยชน์ให้แต่เราก็ไม่เอาเพราะด้วยตำแหน่งหน้าที่แล้วเรียนมาในด้านบัญชีการเงินจรรยาบรรณคือความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่” ผู้ให้ข้อมูล 7

“ก่อนที่พี่จะทำโครงการเสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติงบการในแต่ละปีนั้นจะคิดอยู่เสมอว่าพี่เป็นข้าราชการที่กินเงินเดือนจากภาษีของประชาชน ก็เลยคิดว่าทำอย่างไรที่จะทำหน้าที่ตรง

นี้ให้ดีที่สุดเพราะรู้สึกว่าการที่เราที่รับผิดชอบนั้นเป็นการช่วยเหลือเด็กด้านการศึกษา ถึงแม้จะเป็นส่วนเล็กๆที่ได้ช่วยเหลือตรงนี้ก็ตาม” ผู้ให้ข้อมูล 8

“ในฐานะข้าราชการก็ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม ปฏิบัติตามระเบียบ ไม่กระทำผิดวินัยของข้าราชการ ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าคนนั้นจะเป็นผู้บริหารหรือครูที่มาขอคำปรึกษาด้านข้อกฎหมายผมก็อธิบาย ชี้แจงในประเด็นที่สงสัยกับทุกคนที่มีปัญหาเพราะเป็นหน้าที่ของผมที่ควรจะทำในการช่วยเหลือให้พวกเขาได้มีความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น” ผู้ให้ข้อมูล 9

“ ผมได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานในโครงการโรงเรียนสุจริต เพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลในสถานศึกษา เน้นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในสถานศึกษาเป็นการวางรากฐานการปลูกจิตสำนึกให้กับนักเรียนซึ่งเป็นกลไกในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของประเทศชาติ ซึ่งทำร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) มีเป้าหมายคือทุกโรงเรียนในสังกัด สพฐ. ดังนั้นในการปฏิบัติงานต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะความคุ้มค่า มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้อีกด้วย ” ผู้ให้ข้อมูล 18

ผู้ให้ข้อมูล 2, 3, 7, 8, 9 และ 18 ให้ความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันเป็นการแสดงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่ง กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 2 ปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสถานศึกษา โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ให้แก่โรงเรียนขาดแคลนและอยู่ห่างไกล เป็นการอำนวยความสะดวกในการทำงานหรือกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนจะดำเนินการติดต่อกับสำนักงานงบประมาณด้วยตนเองเพื่อประสานงานจัดส่งเอกสารการรายงานผลงบประมาณโดยปกติจะไม่มีภาระทำเช่นนี้ ผู้ให้ข้อมูล 3 ได้ลงพื้นที่ติดตามนโยบายลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ นำข้อมูลการรายงานผลของโรงเรียนนำร่องช่วงแรกที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ข้อควรปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงเรียนที่จะดำเนินการในช่วงที่สองต่อไป ผู้ให้ข้อมูล 7 ตระหนักถึงจรรยาบรรณในการเป็นข้าราชการคือความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ไม่คิดถึงประโยชน์ส่วนตัวแม้ว่าจะมีคนมาเสนอค่าตอบแทนให้เพื่อช่วยในการปลอมแปลงเอกสารคำรักษาพยาบาลก็ตาม ผู้ให้ข้อมูล 8 ปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมงานเพราะข้าราชการกินเงินเดือนจากภาษีของประชาชน โดยการช่วยเหลือเด็กนักเรียนด้านการศึกษา และผู้ให้ข้อมูล 9 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นผู้บริหารหรือครูก็ตามและผู้ให้ข้อมูล 18 ดำเนินงานในโครงการโรงเรียนสุจริต เพื่อปลูกจิตสำนึกให้กับนักเรียน ดังนั้น ในการปฏิบัติงานต้องมี



การบริหารการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะ ความคุ้มค่า มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

2) ความมุ่งมั่นในฐานะพลเมืองที่ดีต่อสังคม มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 คน คือ ผู้ให้ข้อมูล 6 และ 17 ที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติตนต่อสังคม ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...เมื่อมีเด็กนักเรียน นักศึกษาหรือคนที่มาจากมูลนิธิต่างๆมาเรียไรเงินเพื่อนำไปสร้างอาคารเอนกประสงค์ ปรับปรุงห้องน้ำให้กับโรงเรียนหรืออะไรก็แล้วแต่ที่ทำเพื่อส่วนรวม เราก็บริจาคเงินหรือสิ่งของโดยไม่ได้คิดนะว่าคนที่มาขอรับบริจาคมีเจตนาอย่างไรเพียงแต่เราเต็มใจ เต็มใจช่วยเหลือ....” ผู้ให้ข้อมูล 6

“การ share ข้อมูลผ่านทาง facebook ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคนที่ต้องการความช่วยเหลือหรือเดือดร้อนในเรื่องต่างๆ อย่างเช่น เด็กหายของมูลนิธิกระแจะ การขอรับบริจาคเลือด เป็นต้น” ผู้ให้ข้อมูล 17

ผู้ให้ข้อมูล 6 และ 7 ได้ให้ความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันในการเป็นพลเมืองที่ดีมีความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 6 เต็มใจให้ความช่วยเหลือด้วยจิตที่เป็นกุศลเมื่อมีกิจกรรมของเด็กนักเรียน หรือคนที่มาจากมูลนิธิต่าง ๆ เพื่อนำไปสร้างอาคารเอนกประสงค์ ปรับปรุงห้องน้ำให้กับโรงเรียนที่เป็นการทำเพื่อส่วนรวม และ ผู้ให้ข้อมูล 7 ได้ช่วยเหลือสังคมโดยการแบ่งปันข้อมูลคนที่ประสบความเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือ อย่างเช่น เด็กหายหรือการขอรับบริจาคโลหิตในกรณีที่เกิดภาวะขาดแคลนและจำเป็นต้องใช้อย่างเร่งด่วนผ่านสังคมออนไลน์

จะเห็นได้ว่าการแสดงความมุ่งมั่นต่อหน้าที่ในฐานะของข้าราชการที่ดีในปฏิบัติงานที่คำนึงถึงส่วนรวม ได้แก่ การอำนวยความสะดวกให้กับโรงเรียนในการจัดสรรงบประมาณ การจัดซื้ออุปกรณ์ ติดต่อสำนักงบประมาณด้วยตนเองกรณีที่โรงเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถส่งเอกสารตามกำหนดเวลา การติดตามและรายงานผลเพื่อปรับปรุงขยายผลไปยังโรงเรียนนาร่องในระยະที่สอง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ การให้ความช่วยเหลือเด็กด้านการศึกษา การดำเนินโครงการด้วยความโปร่งใสและการปลูกฝังนักเรียนให้มีจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม ส่วนความมุ่งมั่นในการเป็นพลเมืองที่ดี ได้แก่ การช่วยเหลือสังคมไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนกิจกรรมการสร้างอาคาร ห้องน้ำ และการส่งต่อข้อมูลของคนในสังคมที่ได้รับความเดือดร้อน เช่น คนหาย การขอรับบริจาคโลหิต เพื่อให้คนทั่วไปทราบและให้ความช่วยเหลือเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่คนเหล่านั้น ดังนั้นกระทำที่แสดงให้เห็นถึงมิติตความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นเหตุผลในการรับราชการ

**มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion)** การแสดงความรู้สึกสงสาร และความต้องการช่วยเหลือคนที่ลำบากกว่าตัวเอง การสนับสนุนหรือรับผิดชอบโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ผู้ให้ข้อมูล 2, 3, 6, 8, 17 และ 18 ได้ให้ความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันโดยมีความรู้สึกปรารถนาดีและสงสารต่อผู้ที่ลำบากกว่าตนเอง ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...พีคนหนึ่งบ้านเขาอยู่ไกลจากที่ทำงานมากต้องเดินทางไกลต้องไป-กลับสระบุรี เราก็เห็นใจเขาเลยแบ่งงานของเขามาทำเอง คิดว่าในทีมต้องช่วยเหลือกันงานจึงจะสำเร็จ” ผู้ให้ข้อมูล 2

“การติดตามเรื่องทุนการศึกษาสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร... ซึ่งที่ไปพบเจอมานอกจากเด็กจะขาดทุนทรัพย์แล้ว มีความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัยด้วย เช่น สำหรับสภาพบ้านเรือนที่ไม่ปลอดภัยสำหรับเด็กผู้หญิง บางกรณีเจอนักเรียนผู้หญิงอยู่คนเดียวแค่ 2 คน ตอนนี้อยากเสียชีวิตไปแล้วนักเรียนที่ต้องใช้ชีวิตเพียงลำพัง การติดตามเรื่องนี้ทำให้ผมรู้สึกอยากช่วยให้เด็กๆ ได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ได้รับการศึกษาที่ดี” ผู้ให้ข้อมูล 3

“เคยเจอคนหนึ่งเข้ามาขอความช่วยเหลือบอกกับผมว่าเขาจะกลับบ้านแต่ไม่รู้ทางสถานีรถไฟ แล้วเขาบอกอีกว่าเขาไม่มีเงิน ...ผมเลยบอกว่าจะพาไปส่งก็ชวนเขาขึ้นรถแล้วขับไปส่งที่สถานีรถไฟแล้วซื้อตั๋วให้ด้วย...เขารู้สึกดีใจที่ได้รับตั๋ว แล้วเรารู้สึกว่าเราได้ทำสิ่งที่ดีๆ ให้เกิดขึ้นในสังคม...” ผู้ให้ข้อมูล 6

“เคยลงพื้นที่ไปดูการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดที่อยู่เขตชายแดนทางภาคเหนือ การเดินทางค่อนข้างลำบากพอสมควรเมื่อไปถึงได้เห็นสภาพโรงเรียน ...สภาพความเป็นอยู่ของเด็กค่อนข้างลำบากแล้วขาดสื่ออุปกรณ์การเรียนที่สนับสนุนด้านการศึกษา มันทำให้รู้สึกสงสารและอยากช่วยเหลือให้เด็กเหล่านั้นได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น” ผู้ให้ข้อมูล 8

“พีเป็นคนหนึ่งที่ติดตามเพจของมูลนิธิกระจกเงา เมื่อมีข่าวเรื่องเด็กหาย...รู้สึกสงสารคนที่พ่อแม่แล้วก็เด็กบางคนหายไป 5-6 ปียังตามหาไม่เจอเลย ...พีคิดว่าการมีมูลนิธิในการตามหาเด็กหายเป็นประโยชน์ต่อสังคมแล้วก็เป็นช่องทางหนึ่งนะที่จะช่วยเหลือเด็กและก็พ่อแม่ของเด็กด้วย” ผู้ให้ข้อมูล 17

“...เพื่อให้เยาวชนส่วนใหญ่ของประเทศเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในอนาคต แล้วก็การตระหนักด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในสถานศึกษาทำให้เกิดโครงการโรงเรียนสุจริตขึ้นมา เพื่อให้เด็กนักเรียนเกิดทักษะกระบวนการคิด สร้างจิตสำนึกในการมีวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ใช้ชีวิตอยู่อย่างพอเพียง และมีจิตสาธารณะ” ผู้ให้ข้อมูล 18

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 7 คนมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันในการแสดงความรู้สึกปรารถนาดีหรือสงสารต่อผู้อื่นที่ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความลำบากในการดำรงชีวิต แล้วต้องการ

ให้บุคคลเหล่านั้นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 2 รู้สึกสารทุกข์ในหน่วยงานที่ต้องเดินทางไป-กลับจากสระบุรีมาที่ทำงานทำให้เกิดความเหนื่อยแบ่งงานมาช่วยทำเพราะคิดว่าเมื่ออยู่ร่วมกันในหน่วยงานเดียวกันควรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้ให้ข้อมูล 3 มีความปรารถนาดีต่อเด็กนักเรียน เห็นได้จากการปฏิบัติราชการติดตามเรื่องทุนการศึกษาของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ได้พบเจอเด็กนักเรียนที่ขาดทุนทรัพย์แล้วยังเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัยด้วย เคยเจอเด็กนักเรียนผู้หญิงต้องใช้ชีวิตเพียงลำพังเพราะผู้ปกครองเสียชีวิต ทำให้เกิดความรู้สึกอยากช่วยให้เด็กเหล่านั้นได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ได้รับการศึกษาที่ดี ผู้ให้ข้อมูล 6 มีความรู้สึกสงสารต่อผู้ที่ลำบากกว่าตนเอง เคยเจอคนหลงทางต้องการกลับบ้านแล้วก็ไม่มีความรู้เลยอาสาพาไปที่สถานีรถไฟแล้วซื้อตั๋วให้ด้วย เขาแสดงอาการดีใจที่ได้รับตัว ทำให้รู้สึกว่าได้ทำสิ่งที่ดีๆ ให้เกิดขึ้นในสังคม ผู้ให้ข้อมูล 8 มีความปรารถนาดีต่อเด็กนักเรียน เคยลงพื้นที่ไปดูการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดที่อยู่เขตชายแดนทางภาคเหนือ เห็นสภาพความเป็นอยู่ของเด็กค่อนข้างลำบากขาดสื่ออุปกรณ์การเรียนที่สนับสนุนด้านการศึกษา รู้สึกอยากช่วยเหลือให้เด็กเหล่านั้นได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผู้ให้ข้อมูล 17 มีความปรารถนาดีต่อคนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างเช่น รู้สึกเห็นใจกับพ่อแม่ที่ตามหาลูกที่หายไปจากการถูกลักพาตัว จึงช่วยโดยการแบ่งปันข้อมูลให้สังคมได้รับรู้เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการแจ้งเบาะแสในการติดตามเด็กหาย และผู้ให้ข้อมูล 18 มีความปรารถนาดีต่อเยาวชนโดยต้องการเกิดทักษะกระบวนการคิด สร้างจิตสำนึกในการมีวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ใช้ชีวิตอยู่อย่างพอเพียง และมีจิตสาธารณะ จากโครงการโรงเรียนสุจริต

ส่วนผู้ให้ข้อมูล 7 และ ผู้ให้ข้อมูล 9 ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสนับสนุนการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอีกด้วย ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“ร่วมกิจกรรมเดินรณรงค์การปฏิบัติตามกฎจราจร... อย่างน้อยก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนอื่นๆ ได้เห็นได้ทราบถึงการเคารพกฎจราจรซึ่งช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้ แล้วก็เคยเจอปากคนหนึ่งที่ตลาดมาขายโทรศัพท์เก่าๆ เพื่อขอเงินไปกินข้าวซึ่งผมก็ไม่วิวัดอุปสรรคที่แท้จริงของป่าแต่ด้วยความสงสารเลยให้เงินป่าไปโดยไม่เอาโทรศัพท์” ผู้ให้ข้อมูล 7

“...เป็นคณะกรรมการในโครงการ สพฐ. ใส่สะอาดปราศจากการคอร์รัปชัน ...ให้ข้าราชการมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ตนเองว่าควรทำเพื่อคนอื่นไม่ใช่เพื่อตนเอง” ผู้ให้ข้อมูล 9

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันต่อการเข้าร่วมโครงการที่มีความสำคัญกับสังคม กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 7 มีความรู้สึกสงสารป่าที่เดือดร้อนเรื่องเงินและลำบากกว่าตนเองจึงมอบเงินโดยไม่รับสิ่งของ การเข้าร่วมกิจกรรมเดินรณรงค์การปฏิบัติตามกฎจราจร เพราะต้องการให้คนอื่นๆ ได้ทราบถึงการเคารพกฎจราจรที่ช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้ ผู้ส่วนให้ข้อมูล 9

ได้ร่วมกิจกรรมทางสังคมในด้านการเป็นคณะกรรมการในโครงการ สพฐ. ใส่สะอาดปราศจากการคอร์รัปชันที่เป็นการสร้างจิตสำนึกให้กับข้าราชการให้ทำงานด้วยความโปร่งใส และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

ดังนั้นความปรารถนาดีและสงสารต่อผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกที่มีต่อเด็กนักเรียน ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเจอสถานการณ์ที่ลำบากกว่าตนเอง แล้วต้องการให้บุคคลเหล่านั้นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เช่น พบเจอเด็กนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์และเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัยแล้วมีความปรารถนาให้เด็กเหล่านั้นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การพบเจอบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ลำบากกว่าตนเองแล้วรู้สึกสงสารอยากช่วยเหลือให้เขาพ้นจากสภาพความลำบาก รวมทั้งมีความปรารถนาดีต้องการให้เด็กนักเรียนมีทักษะด้านการเรียนรู้ มีจิตสำนึกในการมีวินัย มีความซื่อสัตย์ มีจิตสาธารณะและอยู่อย่างพอเพียงซึ่งคาดหวังว่าจะได้จากผลการดำเนินโครงการโรงเรียนสุจริต นอกจากนี้การเข้าร่วมกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อสังคม เช่น กิจกรรมรณรงค์การปฏิบัติตามกฎจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุ กิจกรรมต่อต้านการคอร์รัปชันเพื่อสร้างจิตสำนึกให้ข้าราชการทำงานที่เป็นประโยชน์ของผู้อื่นมากกว่าคิดถึงตนเอง จากที่กล่าวมานี้เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในมิติด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นของบุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

**มิติที่ 4 ความเสียสละ (Self-sacrifice)** เป็นการสละเวลาส่วนตัว การคำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบมาก่อนเรื่องส่วนตัว มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คนที่ให้ความคิดเห็นที่สะท้อนในด้านการสละเวลาส่วนตัวทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม โดยมีผู้ให้ข้อมูล 3, 7 และ 8 ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“ในเรื่องของโครงการติดตามผลการดำเนินงานต่างๆทำให้เราต้องเสียสละในเรื่องของเวลาความเป็นส่วนตัว เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปราชการเพื่อติดตามผลการดำเนินงานซึ่งส่วนใหญ่การเดินทางจะติดวันเสาร์และอาทิตย์ไปด้วย ก็ต้องสละวันหยุดส่วนตัวเพื่อที่จะไปทำงานราชการ

...การขอซื้อเพื่อให้ไปราชการในโครงการต่างๆซึ่งบางครั้งก็ทับซ้อนกันหลายๆงาน โดยที่เราก็มียงานรับผิดชอบหลักที่ยังทำค้างอยู่ ...แต่ในเมื่อได้รับมอบหมายงานมาแล้วโดยการขอซื้อให้ไปปฏิบัติราชการซึ่งในโครงการนั้นยังขาดคนเราก็ต้องเสียสละงานประจำของเราก่อนเพื่อมาทำงานตรงนี้ ซึ่งในระหว่างการเดินทางไปราชการนั้น เราก็หาจังหวะที่ว่างช่วงกลางคืนมาทำรายงานผลการติดตามให้แล้วเสร็จ” ผู้ให้ข้อมูล 3

“ไปเข้าร่วมพิธีเนื่องในวันแม่แทนพี่ที่ทำงานซึ่งติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมได้ แล้ววันที่ไปทำกิจกรรมก็เป็นวันหยุดราชการแต่เราก็กินดีที่จะไป” ผู้ให้ข้อมูล 7

“เคยไปช่วยทำความสะอาดห้องน้ำวัดที่ทำเพราะรู้สึกที่เราอยากให้คนอื่นที่มาใช้ เจอห้องน้ำที่สะอาดๆ แต่ถ้าเราไปเจอห้องน้ำที่ไม่สะอาดก็ไม่ได้รู้สึกขยักแหยงนะ...แต่เห็นแล้วอยากจะ ชัดหรือทำให้มันสะอาดเผื่อคนอื่นมาใช้ต่อ ด้วยความที่บ้านค่อนข้างชอบพาไปวัดทำบุญอยู่บ่อยๆ ตั้งแต่สมัยเด็กๆ ไม่ได้บังคับให้ไปนะแต่ส่วนใหญ่จะทำให้เราเห็นอยู่เสมอๆ จนเรารู้สึกเคยชิน แล้วพ่อก็สอนเสมอว่าทำอะไรให้หนักถึงใจเขาใจเรา ทุกคนเท่าเทียมกันหมด” ผู้ให้ข้อมูล 8

ส่วนผู้ให้ข้อมูล 6 และ 9 ได้ให้ความคิดเห็นด้านการสละเวลาส่วนตัวเพื่อเด็กนักเรียน ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...แต่พ่อกับแม่ทำงานราชการต้องกลับสี่ทุ่ม ทีสองก็เคยมาแล้วเพราะงานที่รับผิดชอบ...กระทบและเกี่ยวข้องกับคนอื่นด้วย ส่วนใหญ่ก็จะเป็นงานด้านโครงการต่างๆที่ต้องทำให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่ส่งผลต่อเด็กนักเรียนหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแต่ละโครงการ...” ผู้ให้ข้อมูล 6

“การสละเวลาส่วนตัวเพื่อไปปฏิบัติราชการ อย่างเช่นการลงพื้นที่ไปสอบสวนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของโรงเรียนที่ต่างจังหวัดต้องเดินทางวันเสาร์ อาทิตย์ซึ่งเป็นวันหยุดของเราก็ต้องยอมเสียเวลาส่วนตัวเพื่อไปทำงานซึ่งในเรื่องของจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่นักเรียนจะได้รับทั้งในด้านความเป็นอยู่ในโรงเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนด้านการเรียนกับเด็ก เราก็ต้องเร่งดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการนำเงินงบประมาณไปใช้เพื่อพัฒนาโรงเรียนพัฒนาเด็กนักเรียนไม่ใช่ไปทำอย่างอื่น” ผู้ให้ข้อมูล 9

ผู้ให้ข้อมูล 18 ได้ให้ความคิดเห็นด้านการสละเวลาส่วนตัวเพื่อสนองตอบรัฐบาล ดังนี้ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“จากประสบการณ์การทำงานของผมในโครงการโรงเรียนสุจริต เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายคือโรงเรียนทั้งหมดในสังกัด สพฐ. ทำให้ต้องมีการจัดประชุมชี้แจงและให้ความรู้เพื่อให้เข้าใจตรงกัน มีการจัดประชุมโดยแบ่งเป็น 5 ภาค แต่ช่วงนั้นมีนโยบายจากผู้บริหารที่ไม่ให้นำครูผู้บริหารออกนอกโรงเรียน ดังนั้นการจัดประชุมในแต่ละภาคก็ต้องจัดให้คร่อมกับวันหยุดเสาร์-อาทิตย์เป็นหลัก ทำให้เสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐและเพื่อผลสำเร็จของโครงการตามเป้าหมายที่วางไว้” ผู้ให้ข้อมูล 18

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 3 คนที่ให้ความคิดเห็นคล้ายคลึงกันในการสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำประโยชน์แก่ผู้อื่น กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 3 ยอมสละวันหยุดส่วนตัวเพื่อไปราชการลงพื้นที่ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานของโครงการและการเสียสละเวลาของการทำงานประจำเพื่อไปปฏิบัติราชการให้กลุ่มงานอื่น โดยผู้ให้ข้อมูล 7 ยอมสละวันหยุดส่วนตัวเพื่อเข้าร่วมพระราชพิธีเนื่องในวันแม่ซึ่งตรงกับวันหยุดราชการโดยไปเป็นตัวแทนให้เพื่อนร่วมงานที่ติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วม

ในพระราชพิธีนี้ได้ ผู้ให้ข้อมูล 8 ยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำประโยชน์แก่คนทั่วไปโดยการทำความสะอาดห้องน้ำวัดและไม่ได้รู้สึกรังเกียจที่จะขัดแต่ต้องการทำให้มันสะอาดเพื่อคนอื่นมาใช้ต่อรู้สึกประทับใจที่เจอห้องน้ำสะอาดๆ สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันในการสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำประโยชน์ให้กับเด็กนักเรียน กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 6 ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่จะกระทั่งถึงสี่ทุ่ม ดีสองซึ่งเลยเวลาเลิกงานแล้วแต่ต้องทำให้เสร็จตามกำหนดเวลาดำเนินงานที่รับผิดชอบที่ส่งผลประโยชน์ต่อเด็กนักเรียน และผู้ให้ข้อมูล 9 ยอมสละวันหยุดส่วนตัวเพื่อปฏิบัติราชการลงพื้นที่สอบสวนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของโรงเรียนที่อยู่ต่างจังหวัดซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องเร่งดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการนำเงินงบประมาณไปใช้เพื่อพัฒนาเด็กนักเรียนอย่างแท้จริง

ผู้ให้ข้อมูล 9 ยอมสละวันหยุดส่วนตัวเพื่อดำเนินโครงการโรงเรียนสุจริต และมีคำสั่งห้ามครู ผู้บริหารออกนอกโรงเรียนเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลทำให้ต้องมีการจัดประชุมในแต่ละภาคเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ครูและผู้บริหารสถานศึกษาในโครงการดังกล่าว

จะเห็นได้ว่าในมิติด้านการเสียสละ แสดงถึงความยินยอมเสียเวลาส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล เช่น วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ วันหยุดราชการและหลังเวลาเลิกงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้กับส่วนรวมอย่างเช่น การยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ส่งกระทบต่อการพัฒนาการเรียนรู้นักเรียนทั้งในด้านวิชาการและด้านจริยธรรม การสละเวลาบำเพ็ญประโยชน์สาธารณะโดยการล้างห้องน้ำวัด การสละเวลาส่วนตัวเพื่อดำเนินโครงการในการปลูกฝังจริยธรรมแก่เด็กนักเรียนที่เป็นการสนองตอบเป้าหมายขององค์กรและนโยบายของรัฐบาล สิ่งเหล่านี้เป็นการสะท้อนพฤติกรรมในมิติด้านความเสียสละของข้าราชการที่คิดถึงผู้อื่นมากกว่าตนเองที่เกิดจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในการรับราชการ

## 4.1.2 ความสำคัญของสวัสดิการในองค์การในการรับราชการ

ตารางที่ 4.3

จำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่ให้ความสำคัญกับมีสวัสดิการในองค์การเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

ผู้ให้ข้อมูล	ความสำคัญของสวัสดิการ			
	ครอบครัว	ความมั่นคงในชีวิต	แหล่งเกษียณอายุราชการ	แบ่งเบาภาระค่าครองชีพ
ผู้ให้ข้อมูล 1	✓			✓
ผู้ให้ข้อมูล 2	✓			✓
ผู้ให้ข้อมูล 3	✓			✓
ผู้ให้ข้อมูล 4				✓
ผู้ให้ข้อมูล 5	✓			✓
ผู้ให้ข้อมูล 6				
ผู้ให้ข้อมูล 7				
ผู้ให้ข้อมูล 8		✓		
ผู้ให้ข้อมูล 9				
ผู้ให้ข้อมูล 10		✓		✓
ผู้ให้ข้อมูล 11				
ผู้ให้ข้อมูล 12	✓	✓		✓
ผู้ให้ข้อมูล 13	✓			
ผู้ให้ข้อมูล 14	✓			
ผู้ให้ข้อมูล 15	✓			✓
ผู้ให้ข้อมูล 16	✓			✓
ผู้ให้ข้อมูล 17	✓			✓
ผู้ให้ข้อมูล 18				
ผู้ให้ข้อมูล 19				✓
ผู้ให้ข้อมูล 20				

จะเห็นได้ว่าจากตารางข้างต้นเป็นผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 20 คน มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 14 คน ที่ให้ความสำคัญสวัสดิการในองค์การที่มุ่งใจให้รับราชการ ดังนี้

**1) ด้านครอบครัว** การตอบสนองความต้องการของข้าราชการในการใช้สิทธิสวัสดิการของบุคคลในครอบครัว ได้แก่ พ่อแม่ บุตร และคู่สมรสสามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลของข้าราชการได้ ส่วนสวัสดิการค่าการศึกษาบุตรผู้มีสิทธิใช้คือบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายมีอายุตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่เกิน 25 ปียกเว้นบุตรบุญธรรมไม่สามารถใช้สิทธินี้ได้ การได้ใช้สิทธิดังกล่าวเป็นการช่วยเหลือของรัฐด้านครอบครัวของข้าราชการในการรักษาสุขภาพและสามารถเบิกค่าเล่าเรียนของบุตร ที่ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาสุขภาพและค่าการศึกษาบุตร ซึ่งผู้ให้ข้อมูล 1, 2, 3, 5, 12, 13, 15, 16 และ 17 ที่ให้เหตุผลมาจากครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการในองค์การซึ่งเป็นเหตุผลในการรับราชการ ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“ได้ช่วยเหลือครอบครัว คือต้องการให้พ่อแม่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ด้วยท่านอายุแล้วสุขภาพก็ไม่ค่อยแข็งแรงก็อยากให้มีสิทธิที่ได้ตรงนี้มาดูแล” ผู้ให้ข้อมูล 1

“...ได้ใช้สิทธิด้านสวัสดิการ โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลครอบคลุมทั้งครอบครัว...ตัวเอง...พ่อ แม่ ถ้าเปรียบเทียบกับเอกชนที่ให้เฉพาะบุคคล ใครทำงานให้บริษัทคนนั้นก็รับสิทธิประกันสังคมไป แต่ของรัฐจะได้มากกว่าเพราะรวมถึงครอบครัวของคนทำงานให้รัฐด้วย...” ผู้ให้ข้อมูล 2

“...พ่อไม่สบายต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลซึ่งการใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลสามารถช่วยเราได้เยอะ ไม่ต้องกังวลเรื่องเงินที่ต้องนำมาใช้จ่ายตรงส่วนนี้สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของเราได้...” ผู้ให้ข้อมูล 3

“มีส่วน...เพราะนอกจากตัวเองได้รับสิทธิแล้วยังครอบคลุมไปถึงคนในครอบครัว อย่างเช่นพ่อแม่ มันช่วยดูแลเราตรงนี้ได้” ผู้ให้ข้อมูล 5

“...สิทธิที่ได้จากสวัสดิการครอบคลุมคนในครอบครัวเราด้วยไม่เหมือนเอกชนที่จำกัดสิทธิเฉพาะตัวเอง” ผู้ให้ข้อมูล 12

“...สวัสดิการสิทธิก็เป็นค่ารักษาพยาบาลของพ่อกับแม่ เพียงพอแล้วกับความต้องการของตัวเอง” ผู้ให้ข้อมูล 13

“...การเป็นข้าราชการจะช่วยในด้านการเบิกจ่ายเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ... รู้สึกว่าเราได้ช่วยเหลือครอบครัว ไม่ว่าจะ เป็นพ่อ แม่ และลูก ซึ่งเป็นข้อดีของการรับราชการคือส่วนของค่ารักษาพยาบาลที่เบิกค่ารักษาได้...” ผู้ให้ข้อมูล 14



“...ได้ใช้สิทธิทั้งครอบครัว เมื่อเทียบกับเอกชนภาครัฐมีสวัสดิการที่ดีกว่า โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาล มองว่าดีที่สุดในแล้วเมื่อเทียบกับบริษัทเอกชน คือ มันไม่ต้องจ่าย แทบจะเบิกได้ 100 % ทุกอย่างยกเว้นค่านอกเวลา ลูกสาวเป็นภูมิแพ้ พี่ก็เห็นว่าหมอเขาจ่ายยาดี ๆ มาให้ ผิดกับการใช้สิทธิ 30 บาทอาจจะได้ยาพาราเซตามอลเป็นหลัก...” ผู้ให้ข้อมูล 15

“...เพราะว่ามันเห็นผลจากการใช้สิทธิ โดยเฉพาะเมื่อพี่แต่งงานมีครอบครัว มีลูกแล้วพ่อแม่ที่อายุมากขึ้น แล้วตัวพี่เองก็เริ่มป่วย สวัสดิการมันช่วยแบ่งเบาภาระพี่ได้ โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตร... มองว่าตอบโจทย์ความต้องการของพี่แล้ว โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลที่ให้กับพ่อแม่ ตอนนี้อยู่แม่เกษียณท่านรับบำเหน็จ สิทธิค่ารักษาพยาบาลเลยไม่ได้ ก็ได้ใช้สิทธิของเราไป รวมถึงลูกของพี่ด้วยก็ได้ใช้ตรงส่วนนี้ แล้วก็ค่าศึกษาบุตรซึ่งพี่มองว่าคุ้มแล้ว...” ผู้ให้ข้อมูล 16

“เป็นข้าราชการได้ใช้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับแม่ พอแม่ป่วยเราจะทำอย่างไรที่จะช่วยเหลือแบ่งเบาภาระได้ รู้สึกได้รับเพียงพอแล้วตรงตามความต้องการคือใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วยของพ่อแม่” ผู้ให้ข้อมูล 17

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คนที่มีความคิดเห็นเหมือนกันในส่วนของ การใช้สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่ครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัวและสิทธิด้านการศึกษาบุตร กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 1, 3, 5, 13, 14 และ 17 ด้านค่ารักษาพยาบาลที่สามารถใช้สิทธิจ่ายตรงได้ทั้งพ่อแม่และลูกในการรักษาสุขภาพ ส่วนผู้ให้ข้อมูล 2, 12 และ 15 มีการเปรียบเทียบสวัสดิการภาครัฐกับภาคเอกชนเกี่ยวกับสิทธิด้านค่ารักษาพยาบาลที่ดูแลทั้งครอบครัวต่างจากภาคเอกชนที่ดูแลเฉพาะตนเอง ส่วนผู้ให้ข้อมูล 16 การใช้สิทธิการศึกษาของบุตรที่รัฐให้สิทธิในการเบิกค่าเล่าเรียนตั้งแต่อายุ 3 ปี ถึง 25 ปี

นอกจากนี้แล้วยังมีอีกแง่มุมหนึ่งโดย ผู้ให้ข้อมูล 4 ที่รับราชการเพราะเป็นความต้องการของพ่อแม่ที่รับรู้สิทธิอันเป็นผลประโยชน์ต่อลูกและครอบครัว ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...สุขภาพของตัวเองเป็นโรครุมิแพ้ทำให้ไม่สบายบ่อย แพ้อากาศบ้าง เป็นลมพิษบ้าง พ่อเลยต้องการให้รับราชการเพราะไม่ยากให้เสียค่ายาแพงก็ตอบสนองความต้องการของตัวเองแล้วเพราะได้ใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลโดยที่เราไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย...” ผู้ให้ข้อมูล 4

ผู้ให้ข้อมูล 4 ให้ความคิดเห็นด้านครอบครัวที่สนับสนุนให้รับราชการเพราะรับรู้ถึงประโยชน์ของสวัสดิการภาครัฐที่ได้ใช้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพื่อการรักษาอาการเจ็บป่วยของตัวเอง

ดังนั้น สำหรับด้านครอบครัวเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการได้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของบุคคลในครอบครัวของข้าราชการได้แก่ พ่อแม่ ลูกและคู่สมรสซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของภาครัฐเมื่อเทียบกับเอกชนที่สวัสดิการประกันสังคมใช้สิทธิได้เฉพาะตนเอง และสิทธิสวัสดิการค่าการศึกษาบุตรที่รัฐดูแลค่าเล่าเรียนให้แก่ลูกของข้าราชการ ขณะเดียวกันครอบครัวก็สนับสนุนลูกให้รับราชการเพราะทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเมื่อลูกเป็นข้าราชการ

**2) ด้านความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ** กล่าวถึงสวัสดิการด้านบำเหน็จบำนาญที่ได้รับหลังเกษียณอายุราชการเป็นการสร้างความมั่นคงในการใช้ชีวิตด้านรายได้ในการเลี้ยงดูตนเองให้กับข้าราชการรองรับการใช้ชีวิตวัยเกษียณ โดยมีผู้ให้ข้อมูล 8, 10 และ 12 ที่มีความคิดเห็นที่เหมือนกัน ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“สวัสดิการที่ดูแลชีวิตเราได้จนถึงเกษียณอายุราชการ มีบำเหน็จบำนาญให้...”

ผู้ให้ข้อมูล 8

“...มีความมั่นคงในชีวิตเมื่อเกษียณรัฐก็ดูแลมีบำเหน็จบำนาญให้เราใช้...”

ผู้ให้ข้อมูล 10

“เพราะมองไปถึงทำงานจนเกษียณแล้วได้รับบำเหน็จ บำนาญ ราชการมีสิ่งนี้รองรับสำหรับคนเกษียณอายุราชการ เป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิต...” ผู้ให้ข้อมูล 12

จะเห็นได้ว่าผู้ข้อมูลทั้ง 3 คนให้ความคิดเห็นสวัสดิการบำเหน็จบำนาญที่เป็นการประกันรายได้และดูแลชีวิตหลังเกษียณสำหรับข้าราชการที่รัฐจ่ายให้เพื่อเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานตลอดอายุการเป็นข้าราชการ

ดังนั้นสวัสดิการบำเหน็จบำนาญถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญในการรองรับชีวิตหลังเกษียณอายุราชการที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเป็นข้าราชการ

**3) การแบ่งเบาภาระด้านค่าครองชีพ** เป็นลักษณะของมิติด้านเศรษฐกิจเป็นการตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน การช่วยเหลือด้านค่าครองชีพลดความกังวลด้านค่าใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นด้านการรักษาสุขภาพ การกู้เงิน การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร มีสวัสดิการที่สนับสนุนให้มีชีวิตที่ดีขึ้น โดยดูจากผู้ให้ข้อมูล 1, 2, 3, 4, 5, 10, 12, 15, 16, 17, และ 19 ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...ผมเพิ่งแต่งงานและกู้เงินมาซื้อบ้าน ภาระตรงนี้เลยค่อนข้างหนักแต่สวัสดิการก็สามารถช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลได้...” ผู้ให้ข้อมูล 1

“...ได้ใช้สิทธิด้านสวัสดิการ...แบ่งเบาภาระด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลได้” ผู้ให้ข้อมูล 2

“...การใช้สิทธิคำรักษาพยาบาลสามารถช่วยเราได้เยอะ ไม่ต้องกังวลเรื่องเงินที่ต้องนำมาใช้จ่ายตรงส่วนนี้ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของเราได้ ส่วนด้านสิทธิของการลาก็สามารถใช้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องกังวลเรื่องงานต่างจากเอกชนที่มีการติดตามงานแม้ว่าเราจะใช้สิทธิลาไปแล้วก็ตาม” ผู้ให้ข้อมูล 3

“...สุขภาพของตัวเองเป็นโรครุภูมิแพ้ทำให้ไม่สบายบ่อย แพ้อากาศบ้าง เป็นลมพิษบ้าง พอเลยต้องการให้รับราชการเพราะไม่อยากให้เสียค่ายาแพงก็ตอบสนองความต้องการของตัวเองแล้วเพราะได้ใช้สิทธิคำรักษาพยาบาลโดยที่เราไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย...” ผู้ให้ข้อมูล 4

“...สวัสดิการมีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิต ช่วยแบ่งเบาค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลไม่ว่าจะเป็นตัวผมเองและคนในครอบครัว...” ผู้ให้ข้อมูล 5

“...เพราะตัวเราเองได้รับสิทธิต่างๆที่ได้รับจากรัฐแล้วทำให้ชีวิตของเราดีขึ้น คือไม่ต้องแบกรับภาระด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล สามารถช่วยเหลือเราได้เมื่อเรามีความจำเป็นต้องใช้เงิน อย่างเช่นเงินกู้ฉุกเฉินของสวัสดิการภายในหน่วยงาน...” ผู้ให้ข้อมูล 10

“...สิทธิที่ได้จากสวัสดิการ...คำรักษาพยาบาลทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องการรักษาตัวเองเมื่อยามเจ็บป่วย...” ผู้ให้ข้อมูล 12

“...ซึ่งทำให้รู้สึกที่สวัสดิการคำรักษาพยาบาลของข้าราชการมันดีทำให้ลดภาระค่าใช้จ่ายเมื่อยามเจ็บป่วย...” ผู้ให้ข้อมูล 15

“...สวัสดิการมันช่วยแบ่งเบาภาระที่ได้โดยเฉพาะคำรักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตร... มองว่าตอบโจทย์ความต้องการของพี่แล้ว...” ผู้ให้ข้อมูล 16

“สำหรับสวัสดิการรู้สึกได้รับเพียงพอแล้วตรงตามความต้องการคือใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วยของพ่อแม่ ลดภาระค่าใช้จ่ายได้ส่งผลต่อสภาพจิตใจของเราไม่ต้องกังวลเรื่องเงินในการดูแลรักษาตัวเอง...” ผู้ให้ข้อมูล 17

“...เพราะได้ช่วยเหลือในการดำรงชีวิตเราได้ อีกอย่างตอนนี้พี่ใช้สิทธิกู้เงินเพื่อซื้อบ้านของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่องดอกเบี้ยและวงเงินในการกู้เราได้สิทธิพิเศษมากกว่าคนทั่วไป...” ผู้ให้ข้อมูล 19

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 คน มีความคิดเห็นที่เหมือนกันนั่นคือสวัสดิการทำให้ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านค่าครองชีพ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 1, 2, 4, 5, 12, 15, และ 17 การที่ไม่ต้องกังวลด้านคำรักษาสุขภาพเมื่อตนเองหรือบุคคลในครอบครัวเกิดการเจ็บป่วย ผู้ให้ข้อมูล 3 ได้เพิ่มเติมในส่วนของสวัสดิการสิทธิในการลา สามารถใช้สิทธิอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องกังวลใจเรื่องการติดตามงาน และผู้ให้ข้อมูล 10 ได้เพิ่มเติมสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนซึ่งจัดให้มีขึ้นของสวัสดิการ

ภายในหน่วยงาน และผู้ให้ข้อมูล 16 ได้เพิ่มเติมด้านสวัสดิการค่าการศึกษาบุตรเป็นการช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตรเช่นกัน ส่วนผู้ให้ข้อมูล 19 เป็นการให้สวัสดิการกู้เงินเพื่อซื้อบ้านที่สามารถผ่อนระยะยาว ไม่กระทบต่อค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต จะเห็นได้ว่าสวัสดิการภาครัฐมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในด้านที่เกี่ยวข้องกับค่าครองชีพ การใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากการเป็นข้าราชการเป็นหลักประกันในด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต

**4) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน** การรับรู้และใช้สิทธิสวัสดิการในองค์การที่สนองตอบความต้องการทั้งในด้านครอบครัว ความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ การแบ่งเบาภาระค่าครองชีพที่ทำให้คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานดีขึ้นส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยดูจากผู้ให้ข้อมูล 1, 2, 10, และ 12 ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...สวัสดิการก็สามารถช่วยด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือทำให้ผมไม่ต้องกังวล...ทำงานได้อย่างเต็มที่” ผู้ให้ข้อมูล 1

“ได้ใช้สิทธิด้านสวัสดิการ โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาล...ตรงนี้แบ่งเบาภาระด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลได้ เมื่อเราไม่ต้องเครียด กังวลด้านสุขภาพ จิตใจเราก็ดีมีกำลังใจในการทำงานเพื่อหน่วยงาน...” ผู้ให้ข้อมูล 2

“...เพราะตัวเราเองได้รับสิทธิต่างๆที่ได้รับจากรัฐแล้วทำให้ชีวิตของเราดีขึ้น...มันส่งผลให้เราทำงานให้กับรัฐอย่างเต็มที่ หุ่่มเทให้กับงาน” ผู้ให้ข้อมูล 10

“...อีกอย่างสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่วนตัวคือเมื่อรัฐช่วยเหลือเรา เราก็ต้องทำงานตอบแทนรัฐอย่างเต็มกำลังความสามารถ” ผู้ให้ข้อมูล 12

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คนที่มีความคิดเห็นเหมือนกันคือสวัสดิการในองค์การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน โดยผู้ให้ข้อมูล 1, 12 และ 16 เมื่อได้รับสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการแล้วทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานเช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูล 2 เพิ่มเติมในสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่มีส่วนทำให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานส่วนหนึ่งเกิดจากการได้รับสิทธิสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่ทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการค่าการศึกษาบุตร สวัสดิการบำเหน็จบำนาญ สะท้อนให้เห็นว่าสวัสดิการมีความสำคัญในการดำรงชีวิตที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการรับราชการ

#### 4.1.3 การเปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ(Public Service Motivation: PSM) กับสวัสดิการในองค์การ สิ่งใดที่จูงใจให้รับราชการ

ตารางที่ 4.4

เปรียบเทียบจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่เลือกระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

ผู้ให้ข้อมูล	การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) ในการรับราชการ	ความสำคัญของสวัสดิการ ในองค์การในการรับ ราชการ
ผู้ให้ข้อมูล 1		✓
ผู้ให้ข้อมูล 2	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 3	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 4		✓
ผู้ให้ข้อมูล 5		✓
ผู้ให้ข้อมูล 6	✓	
ผู้ให้ข้อมูล 7	✓	
ผู้ให้ข้อมูล 8	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 9	✓	
ผู้ให้ข้อมูล 10		✓
ผู้ให้ข้อมูล 11		
ผู้ให้ข้อมูล 12		✓
ผู้ให้ข้อมูล 13		✓
ผู้ให้ข้อมูล 14		
ผู้ให้ข้อมูล 15		✓
ผู้ให้ข้อมูล 16		✓
ผู้ให้ข้อมูล 17	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 18	✓	
ผู้ให้ข้อมูล 19		✓
ผู้ให้ข้อมูล 20		

จากตารางข้างบนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 20 คน มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คนที่เลือกการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ(Public Service Motivation: PSM) เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นค่านิยมหรือทัศนคติของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมในการทำประโยชน์เพื่อส่วนร่วมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนผ่านมิติทั้ง 4 ด้านของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation) มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest) มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) และมิติที่ 4 ความเสียสละ (Self-sacrifice) โดยดูจากผู้ให้ข้อมูล 6, 7, 9 และ 18 ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“รับราชการเพราะแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นความตั้งใจมาตั้งแต่ต้นแล้วที่ต้องการทำงานเพื่อประโยชน์ของคนอื่น แล้วพื้นฐานครอบครัวก็ไม่ได้เดือดร้อนที่จะต้องพึ่งสวัสดิการเป็นหลัก” ผู้ให้ข้อมูล 6

“สำหรับผมมาด้วยจิตบริการสาธารณะมากกว่าเพราะต้องการบริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกันมากกว่ามองด้านสวัสดิการ สวัสดิการเป็นแค่สิทธิที่เราได้รับเมื่อเป็นข้าราชการ ผมได้ทำงานที่ตัวเองชอบ ตัวเองถนัดแล้วมีความสุขกับงานที่ทำมากกว่า” ผู้ให้ข้อมูล 7

“เลือกแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอย่างที่ได้ออกไปตั้งแต่ต้นว่ารับราชการเพราะต้องการช่วยเหลือผู้อื่น ต้องการทำประโยชน์ให้กับสังคม ...งานที่เราปฏิบัติอยู่ ที่รับผิดชอบขณะนี้ได้ช่วยเหลือคนที่กำลังมีปัญหาได้รับความเดือดร้อนที่เกิดจากการกระทำผิดด้านวินัยและการทุจริต การให้คำปรึกษาแก่เขตพื้นที่การศึกษาเพื่อเป็นแนวทางเป็นข้อปฏิบัติที่ถูกต้อง...มองว่าสวัสดิการเป็นแค่ส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตแต่ไม่ใช่ประเด็นหลักในการรับราชการ” ผู้ให้ข้อมูล 9

“สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับผมคือแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เนื่องจากการรับราชการนั้นถือเป็นความใฝ่ฝันอันสูงสุดที่จะได้ทำประโยชน์ให้กับประเทศชาติ และยังเป็นความภาคภูมิใจของวงศ์ตระกูลอีกด้วย ...เพื่อเป็นการทดแทนคุณแผ่นดิน ในส่วนของสวัสดิการในองค์กรนั้นผมมองว่าเป็นเรื่องรอง” ผู้ให้ข้อมูล 18

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คนที่มีความคิดเห็นเหมือนกันในการเลือกแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นเหตุผลในการรับราชการ ซึ่งทุกคนคำนึงการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมเป็นหลัก ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูล 6 และ 7 มีความคิดเห็นเหมือนกันคือมีความตั้งใจมาตั้งแต่แรกก่อนรับราชการที่ต้องการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นและสังคม ส่วนผู้ให้ข้อมูล 7 เกิดจากการมีจิตสาธารณะที่ต้องการบริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน และผู้ให้ข้อมูล 18 การรับราชการเป็น

ความใฝ่ฝันอันสูงสุดที่จะได้ทำประโยชน์เพื่อประเทศชาติ ทดแทนคุณแผ่นดิน มิติของแรงจูงใจที่สะท้อนให้เห็นผ่านการให้ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล 6 , 7 ,9 และ 18 คือ มีความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ของคนอื่น ส่วนรวม สังคม ประเทศชาติเพื่อเป็นการทดแทนคุณแผ่นดิน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงมิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ส่วนผู้ให้ข้อมูล 9 ได้เพิ่มเติมในส่วนของงานที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือคนที่ได้รับความเดือดร้อนที่เกิดจากถูกกล่าวหาการกระทำผิดด้านวินัยและการทุจริต การให้คำปรึกษาแก่เขตพื้นที่การศึกษาเพื่อเป็นแนวทางเป็นข้อปฏิบัติที่ถูกต้อง ที่สะท้อนให้เห็นถึงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คนได้แสดงความคิดเห็นในเชิงเปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การ โดยผู้ให้ข้อมูล 6 มีพื้นฐานด้านฐานะทางครอบครัวที่ดีอยู่แล้วจึงไม่มีความจำเป็นต้องพึ่งสวัสดิการในองค์การ ผู้ให้ข้อมูล 7 มองว่าสวัสดิการเป็นเพียงสิทธิที่พึงได้รับเมื่อบรรจุเป็นข้าราชการแล้วเท่านั้นไม่ได้มีความสำคัญเท่ากับการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ขณะที่ผู้ให้ข้อมูล 9 และ 10 คิดว่าสวัสดิการในองค์การเป็นประเด็นรองไม่ใช่ประเด็นหลักที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

ดังนั้นแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของผู้ให้ข้อมูลซึ่งแต่ละคนมีทัศนคติที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ส่วนรวม สังคมและประเทศชาติซึ่งสะท้อนให้เห็นในมิติที่ 2 ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม เช่น การบริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน การปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น การทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ประเทศชาติ ขณะเดียวกันในมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นเป็นการให้คำปรึกษาแก่คนที่เดือดร้อนที่เกิดจากการถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดทางวินัยและการเต็มให้บริการถ่ายทอดความรู้ด้านวินัยของข้าราชการให้แก่บุคลากรในสังกัดโดยคาดหวังว่าจะเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติด้านวินัยข้าราชการมากขึ้นและสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นต่อไปได้ จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่สะท้อนผ่านมิติทั้ง 2 ด้านเป็นของบุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เหตุผลในการรับราชการ นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วสวัสดิการในองค์การแล้ว ปัจจัยด้านพื้นฐานทางครอบครัว การมีทัศนคติต่อสวัสดิการในแง่ของสิทธิที่ข้าราชการพึงได้รับซึ่งมีความสำคัญน้อยกว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ผู้ให้ข้อมูลที่เลือกสวัสดิการในองค์การเป็นเหตุผลในการรับราชการเพราะสวัสดิการมีความสำคัญในการดำรงชีวิต สิทธิที่ได้รับสอดคล้องและตอบสนองความต้องการในด้านครอบครัว ความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ การแบ่งเบาภาระค่าครองชีพ รวมทั้งการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยดูจากผู้ให้ข้อมูล 1, 4, 5, 10, 12, 13, 15, 16, และ 19 ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“มองว่าสวัสดิการ เพราะคิดถึงพ่อแม่มาก่อน สวัสดิการช่วยเหลือเราได้ แล้วอีกอย่างในเรื่องแรงจูงใจด้านการบริการสาธารณะคิดว่าไม่จำเป็นต้องมารับราชการเสมอไปจะทำเอกชนก็ได้ก็มีหลายบริษัทที่เข้าไปช่วยเหลือสังคม” ผู้ให้ข้อมูล 1

“เป็นเหตุผลแรกที่ได้รับราชการเพราะสุขภาพของตัวเองเป็นโรครุมิแพ้ทำให้ไม่สบายบ่อย แพ้อากาศบ้าง เป็นลมพิษบ้าง พ่อเลยต้องการให้รับราชการเพราะไม่อยากให้เสียค่ายาแพงก็ตอบสนองความต้องการของตัวเองแล้วเพราะได้ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลโดยที่เราไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย เป็นหลักประกันด้านสุขภาพ มีความมั่นคงในชีวิต ทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานไม่ต้องเครียดค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวเอง” ผู้ให้ข้อมูล 4

“สวัสดิการเป็นเหตุผลในการรับราชการ เพราะสวัสดิการมีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตช่วยแบ่งเบาค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลไม่ว่าจะเป็นตัวเองและคนในครอบครัว นอกจากนี้ตัวเองได้รับสิทธิแล้วยังครอบคลุมไปถึงคนในครอบครัว อย่างเช่นพ่อแม่ มันช่วยดูแลเราตรงนี้ได้” ผู้ให้ข้อมูล 5

“...ได้ใช้สิทธิสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเรา ...ตัวเราเองได้รับสิทธิต่างๆที่ได้รับจากรัฐแล้วทำให้ชีวิตของเราดีขึ้น คือไม่ต้องแบกรับภาระด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสามารถช่วยเหลือเราได้เมื่อเรามีความจำเป็นต้องใช้เงิน อย่างเช่นเงินกู้ฉุกเฉินของสวัสดิการภายในหน่วยงาน อีกอย่างมีความมั่นคงในชีวิตเมื่อเกษียณรัฐก็ดูแลมีบำเหน็จบำนาญให้เราใช้ ตรงนี้มันส่งผลให้เราทำงานให้กับรัฐอย่างเต็มที่ทุ่มเทให้กับงาน” ผู้ให้ข้อมูล 10

“สำหรับตัวเอง ตอนรับราชการใหม่ๆ คิดว่ารับราชการแล้วมีสวัสดิการ มีงานที่มั่นคง ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเลย แต่พอได้ทำงานจนถึงขณะนี้ สวัสดิการก็ยังสำคัญอยู่นะ เพราะมองไปถึงเกษียณได้รับบำนาญรองรับสำหรับคนเกษียณอายุ ...สวัสดิการทำให้ต้องการรับราชการ เราต้องคิดถึงตัวเองก่อน เมื่อตัวเองเพียงพอแล้วจึงจะคิดถึงคนอื่น” ผู้ให้ข้อมูล 12

“มองว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่ได้เกี่ยวข้องกับกาารรับราชการ สวัสดิการเป็นเหตุผลในการรับราชการเพราะต้องการใช้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ที่ใช้อยู่ขณะนี้ก็เป็นค่ารักษาพยาบาลของพี่กับแม่ เพียงพอแล้วกับความต้องการของตัวเอง” ผู้ให้ข้อมูล 13

“ไม่ได้มองถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมาก่อน สวัสดิการเป็นเหตุผลหนึ่งที่มีแล้วทำให้แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย ได้ใช้สิทธิทั้งครอบครัว เมื่อเทียบกับเอกชนภาครัฐมีสวัสดิการที่ดีกว่า โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาล มองว่าดีที่สุดในแล้วเมื่อเทียบกับบริษัทเอกชน คือ มันไม่ต้องจ่าย แทบจะเบิกได้ 100 % ทุกอย่างยกเว้นค่านอกเวลา ...ลูกสาวเป็นภูมิแพ้ พี่ก็เห็นว่าหมอเขาจ่ายยาดีๆมาให้



ผิดกับการใช้สิทธิ 30 บาทอาจจะได้ยาพาราเซตามอลเป็นหลัก ซึ่งทำให้รู้สึกว่าการใช้สิทธิของข้าราชการมันดีลึกลงกว่าใช้จ่ายเมื่อยามเจ็บป่วย...”ผู้ให้ข้อมูล 15

“เลือกสวัสดิการ เพราะเรายังเห็นแก่ตัวมองที่ตัวเองก่อน เรามีภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตอยู่แล้วก็มองว่าถ้าเรายังไม่สามารถที่จะดูแลตัวเองได้ รับผิดชอบต่อครอบครัวเราเองได้ เรื่องของการช่วยเหลือคนอื่นหรือจิตสาธารณะก็ข้ามไปไม่ได้มองส่วนนี้ เพราะเราทุกคนต้องช่วยเหลือตัวเองให้รอดก่อนแล้วไม่เป็นภาระสังคมด้วยนะ เมื่อเราเพียงพอแล้วเราจะนึกถึงคนอื่นอยากช่วยคนอื่นหรือสังคมในstep ต่อไป ต่อตอนนี้นี้ยังมีภาระอยู่เพราะลูกกำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งค่าเทอมแพงมาก” ผู้ให้ข้อมูล 16

“เลือกสวัสดิการเป็นเหตุผลหนึ่งในการรับราชการ เพราะได้ช่วยเหลือในการดำรงชีวิตเราได้ อีกอย่างตอนนี้พี่ใช้สิทธิกู้เงินเพื่อซื้อบ้านของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่องดอกเบี้ยและวงเงินในการกู้เราได้สิทธิพิเศษมากกว่าคนทั่วไป สำหรับพี่คิดว่าอาชีพราชการเป็นอาชีพที่มั่นคงไม่เสี่ยงต่อการไล่ออก ทำงานได้ถึงอายุ 60 ปี เมื่อเกษียณออกมารัฐก็มีเงินเลี้ยงดูเราอย่างเงินบำเหน็จบำนาญ คือถ้าเราอยู่แบบพอเพียงเราก็จะไม่เดือดร้อนในการใช้ชีวิตช่วงบั้นปลาย”ผู้ให้ข้อมูล 19

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 คนให้ความคิดเห็นที่เหมือนกันคือสวัสดิการในองค์การมีความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิต ทั้งในด้านตัวข้าราชการและครอบครัว ความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณ การแบ่งเบาภาระค่าครองชีพ เสริมสร้างเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูล 1, 12 และ 13 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การโดยให้ความคิดเห็นว่าคุณที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่จำเป็นต้องมารับราชการเสมอไป แม้จะทำงานกับภาคเอกชนก็สามารถช่วยเหลือหรือทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้เช่นกัน ขณะที่ผู้ให้ข้อมูล 15 คำนึงความจำเป็นในการดำรงชีวิตเป็นหลักแต่ไม่ได้มองถึงประโยชน์ส่วนรวม ส่วนผู้ให้ข้อมูล 16 ให้ความเห็นว่าจิตสาธารณะจะมีได้เมื่อความต้องการส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วและรู้สึกเพียงพอจึงคำนึงถึงผู้อื่น จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับสวัสดิการในองค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

ดังนั้นสวัสดิการในองค์การ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร บำเหน็จบำนาญ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้เพื่อซื้อบ้าน เป็นต้น ที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นด้านครอบครัวที่สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตรได้ ด้านความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณ ด้านการลดภาระด้านค่าครองชีพ ทำให้สวัสดิการมีความสำคัญต่อบุคคลที่ต้องการ

ความมั่นคงในการดำรงชีวิตส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการรับราชการ และเมื่อรับราชการแล้วได้ใช้สิทธิที่ สอดคล้องกับความต้องการทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

### ประเด็นเพิ่มเติมด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการใน องค์การที่ได้จากการเก็บข้อมูล

ผลของการเก็บข้อมูลพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่สามารถเลือกแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การอย่างใดอย่างหนึ่งได้ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลให้ความคิดเห็นของทั้ง 2 ด้านนี้มีความสัมพันธ์กันที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ โดยก่อนรับราชการนั้นการรับรู้ การทราบ ข้อมูลด้านสวัสดิการภาครัฐทำให้เกิดแรงจูงใจในการรับราชการ แต่เมื่อรับราชการแล้วสิทธิที่ใช้ยังคง เหมือนเดิมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ที่ไม่ได้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมากนัก หากแต่ลักษณะงานที่กระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทำให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงาน มากกว่าการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดย ดูจากผู้ให้ข้อมูล 2, 3, 8 และ 17 ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“ถ้าเป็นตอนรับราชการใหม่ๆก็ต้องเป็นสวัสดิการที่ทำให้อยากรับราชการ เพราะว่า สิทธิที่ได้มากกว่าของเอกชน สวัสดิการเยอะ ทำอะไรก็สะดวก ได้ใช้สิทธิด้านสวัสดิการ โดยเฉพาะค่า รักษาพยาบาลครอบคลุมทั้งครอบครัว ตัวเอง พ่อ แม่ ถ้าเปรียบเทียบกับเอกชนที่ให้เฉพาะบุคคล...แต่ ของรัฐจะได้มากกว่าเพราะรวมถึงครอบครัวของคนทำงานให้รัฐด้วย ซึ่งตรงนี้แบ่งเบาภาระด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลได้ เมื่อเราไม่ต้องเครียด กังวลด้านสุขภาพ จิตใจเราก็ดีมีกำลังในการ ทำงานเพื่อหน่วยงาน...

...การได้ทำงานที่บริการหรือช่วยเหลือคนอื่น ก็คือ การช่วยเหลือโรงเรียน อำนวยความสะดวกให้กับเขา .....ตัวงานที่รับผิดชอบด้านการจัดสรรงบประมาณการเบิกจ่ายให้กับ เขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนเพื่อใช้ในการพัฒนากิจกรรมภายในโรงเรียนในสังกัด เป็นการบริหาร งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงเรียนตรงจุดนี้ทำให้รู้สึกว่ามีการใช้เยอะกว่า สวัสดิการซึ่งมอง ว่าไม่ค่อยได้ใช้ คือสิทธิก็ยังเท่าเดิม ไม่ได้เปลี่ยนแปลง แต่การช่วยเหลือคนอื่นเป็นเหมือนแรงผลักดัน คือ เราได้ช่วยคนอื่นเรารู้สึกดี มันเป็นแรงจูงใจทำให้เราทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ ยอมรับทั้งเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า” ผู้ให้ข้อมูล 2

“คิดว่าทั้ง 2 อย่างแต่ประเด็นหลักมาจากปัจจัยส่วนตัว 70% คือสวัสดิการและ เงินเดือน ส่วน 30% มาจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เกิดจากลักษณะของงานที่ได้รับผิดชอบ ผลักดันในเราอยากทำงานเพื่อคนอื่น

...พ่อแม่ไม่สบายต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลซึ่งการใช้สิทธิคำรักษาพยาบาลสามารถช่วยเราได้เยอะ ไม่ต้องกังวลเรื่องเงินที่ต้องนำมาใช้จ่ายตรงส่วนนี้ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของเราได้ ส่วนด้านสิทธิของการลาก็สามารถใช้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องกังวลเรื่องงานต่างจากเอกชนที่มีการติดตามงานแม้ว่าเราจะใช้สิทธิลาไปแล้วก็ตาม

...การได้ลงพื้นที่ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ...ได้พูดคุยกับครูทำให้ทราบความในใจ ข้อสงสัยในเรื่องต่างๆ...ได้มีการให้คำแนะนำ คำชี้แนะแก่ครูและทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่สงสัยหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสุดท้ายผลจากการแนะนำของเราลงสู่เด็กนักเรียนทำให้พวกเขามีความสุข ตัวเองก็รู้สึกดีไปด้วย ทำให้ผมรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันนโยบายด้านการศึกษาให้มีการปฏิบัติที่ส่งผลต่อเด็กนักเรียนโดยตรง เด็กได้รับประโยชน์... ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เราทำงานตรงนี้อย่างเต็มที่ในการรายงานผล สรุปผล ปัญหาอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละโครงการพร้อมข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเพื่อให้การดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เด็กนักเรียน” ผู้ให้ข้อมูล 3

“ถ้าให้เลือกก็เป็นสวัสดิการ...เพราะมันดูแลชีวิตเราได้ ก่อนที่จะให้บริการคนอื่นเราต้องได้รับส่วนนี้ให้เพียงพอก่อน ...สวัสดิการที่ดูแลชีวิตเราได้จนถึงเกษียณอายุราชการ ส่วนในเรื่องของจิตสาธารณะมันเกิดจากหน้าที่รับผิดชอบที่เราทำที่ส่งผลต่อส่วนรวม ต่อเด็กนักเรียนที่ทำให้เราต้องมุ่งมั่นทุ่มเทให้งานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่...”ผู้ให้ข้อมูล 3

“...สวัสดิการเพราะมันดูแลชีวิตเราได้ ก่อนที่จะให้บริการคนอื่นเราต้องได้รับส่วนนี้ให้เพียงพอก่อน ...สวัสดิการที่ดูแลชีวิตเราได้จนถึงเกษียณอายุราชการ มีบำเหน็จบำนาญให้ส่วนในเรื่องของจิตสาธารณะมันเกิดจากหน้าที่รับผิดชอบที่เราทำที่ส่งผลต่อส่วนรวม มีต่อเด็กนักเรียนที่ทำให้เราต้องมุ่งมั่นทุ่มเทให้งานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ซึ่งสำหรับตัวเองเป็นเหตุผลสุดท้ายในการรับราชการ” ผู้ให้ข้อมูล 8

“มองว่ามันไปต้องด้วยกัน สำหรับความคิดที่คือถ้ามาทำด้วยใจอย่างเดียวแต่ไม่มีอะไรสนับสนุนไม่มีอะไรที่ช่วยเหลือเลย เราก็อยู่ไม่ได้ ถ้าอยู่ด้วยสวัสดิการแล้วไม่มีใจ งานเราก็ไม่ไปด้วยเพราะเหตุผลแรกที่ได้รับราชการเพราะสวัสดิการ ต่อพอได้มาทำงานด้วยตำแหน่งงานที่รับผิดชอบทำให้เรารู้สึกอยากทำงานเพื่อคนอื่น เพื่อส่วนรวมโดยเฉพาะกับคนพิการ ”ผู้ให้ข้อมูล 17

จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน ให้ความคิดเห็นที่เหมือนกันคือรับรู้ด้านสวัสดิการก่อนแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล 2 ให้ความคิดเห็นก่อนรับราชการ ทราบสิทธิประโยชน์ของสวัสดิการภาครัฐที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของตนเอง จึงเป็นแรงจูงใจให้รับราชการ แต่เมื่อรับราชการแล้วภาระหน้าที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม การ

ได้ช่วยเหลือโรงเรียนห่างไกลที่ขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้ทำงานอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูล 3 กล่าวถึงสวัสดิการเป็นแรงจูงใจหลักในการรับราชการเนื่องจากการรับรู้การใช้สิทธิสวัสดิการ ตัวอย่างเช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่พ่อแม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ลดภาระค่าครองชีพ แต่เมื่อบรรจุเป็นข้าราชการแล้วมีหน้าที่รับผิดชอบให้ลงพื้นที่เพื่อติดตามและรายงานผลโครงการต่างๆ ทำให้เห็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับครูและนักเรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการสาธารณะที่เป็นแรงผลักดันนโยบายด้านการศึกษาให้สอดคล้องกับนักเรียนและครู เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูล 8 รับรู้สิทธิสวัสดิการของภาครัฐมาก่อน แต่เมื่อรับราชการมาแล้วด้วยหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนทำให้มีความมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่เพื่อเด็กนักเรียน และผู้ให้ข้อมูล 17 กล่าวถึงสวัสดิการของรัฐที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง แต่เมื่อรับราชการแล้วได้ปฏิบัติงานด้านคนพิการ ทำให้เกิดทัศนคติต้องการทำงานเพื่อคนอื่น

จะเห็นได้ว่าสวัสดิการของรัฐที่มีนั้นสอดคล้องกับความต้องการของตนเองด้านการดำรงชีวิต กล่าวคือ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ใช้สิทธิในการเบิกจ่ายได้ทั้งครอบครัว ช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าครองชีพ ส่วนสวัสดิการบำนาญเป็นงานเป็นการสร้างความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่รับผิดชอบงานเกี่ยวข้องกับครูและเด็กนักเรียน ทำให้มีทัศนคติทำงานเพื่อผู้อื่น สะท้อนให้เห็นในมิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ตัวอย่างเช่น การลงพื้นที่ติดตามและรายงานผลโครงการต่างๆทำให้เห็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับครูและนักเรียน หน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนเป็นแรงผลักดันให้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลสะท้อนกลับไปยังเด็กนักเรียน และได้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการทำให้รู้สึกอยากทำงานเพื่อคนอื่น จะเห็นได้ว่าก่อนรับราชการนั้นผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้สวัสดิการของรัฐสอดคล้องกับความต้องการดำรงชีวิตของข้าราชการในการดูแลความเป็นอยู่ที่ดีเป็นแรงจูงใจให้รับราชการ การที่คนส่วนใหญ่ทราบข้อมูลสวัสดิการภาครัฐส่วนหนึ่งมาจากการพูดคุยกับครอบครัว เพื่อน และญาติพี่น้องที่รับราชการทำให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อการเป็นข้าราชการและได้รับสิทธิสวัสดิการที่มากกว่าภาคเอกชน แต่เมื่อรับราชการแล้วภาระหน้าที่ในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน ทำให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการรับราชการที่มุ่งเรื่องสวัสดิการเพียงอย่างเดียวกลายเป็นการรับรู้ถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในการนำนโยบายของรัฐมาปฏิบัติเพื่อให้ส่วนรวมได้รับประโยชน์มากที่สุด การมีจิตสาธารณะเต็มบริการผู้อื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม จึงทำให้สวัสดิการในองค์กรและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

#### 4.1.4 ช่วงเวลาการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการในองค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

ตารางที่ 4.4

เปรียบเทียบช่วงเวลาก่อนรับราชการและเมื่อรับราชการแล้วของข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการในองค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

ผู้ให้ข้อมูล	ก่อนรับราชการ		เข้ารับราชการแล้ว	
	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	สวัสดิการในองค์การ	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	สวัสดิการในองค์การ
ผู้ให้ข้อมูล 1				✓
ผู้ให้ข้อมูล 2			✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 3			✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 4		✓		✓
ผู้ให้ข้อมูล 5				✓
ผู้ให้ข้อมูล 6	✓			
ผู้ให้ข้อมูล 7			✓	
ผู้ให้ข้อมูล 8		✓	✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 9	✓			
ผู้ให้ข้อมูล 10		✓		✓
ผู้ให้ข้อมูล 11				
ผู้ให้ข้อมูล 12		✓		✓
ผู้ให้ข้อมูล 13				✓
ผู้ให้ข้อมูล 14		✓		
ผู้ให้ข้อมูล 15				✓
ผู้ให้ข้อมูล 16				✓
ผู้ให้ข้อมูล 17			✓	✓
ผู้ให้ข้อมูล 18			✓	
ผู้ให้ข้อมูล 19				✓
ผู้ให้ข้อมูล 20				

จากการเก็บข้อมูลผู้วิจัยพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาก่อนรับราชการและเมื่อรับราชการแล้ว ผู้ให้ข้อมูลบางคนจะรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและให้ความสำคัญกับสวัสดิการด้วย โดยการให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตเป็นแรงจูงใจก่อนรับราชการและเมื่อรับราชการแล้วอิทธิพลด้านองค์การทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการบริการสาธารณะที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยดูจากตารางสามารถสรุปผลของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน สามารถแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้ ดังนี้

#### 4.1.4.1 ช่วงก่อนรับราชการ แบ่งผู้ให้ข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

##### 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่รับรู้ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูล 6 และ 9 มีแรงจูงใจในการรับราชการมาจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งได้รับอิทธิพลด้านสังคม ที่ได้รับการขัดเกลาจากครอบครัว คือมีพ่อแม่รับราชการและมีประสบการณ์ได้เรียนรู้และซึมซับจากการปฏิบัติหน้าที่ของพ่อแม่ที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพข้าราชการโดยสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความตั้งใจในการเป็นราชการก่อนเข้ารับราชการ

##### 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการในองค์การ

มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ได้แก่ 4, 8, 10, 12, และ 14 ที่มีแรงจูงใจในการรับราชการมาจากสวัสดิการในองค์การมีความสำคัญกับการดำรงชีวิต ซึ่งได้ผู้ให้ข้อมูล 4 ได้รับอิทธิพลจากครอบครัว คือ พ่อต้องการให้รับราชการเพื่อให้ใช้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพื่อรักษาอาการป่วยของตนเอง ส่วน ผู้ให้ข้อมูล 8, 10, 12 ต้องการความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ และทราบก่อนรับราชการว่าภาครัฐมีสวัสดิการบำเหน็จบำนาญรองรับหลังเกษียณอายุราชการจึงเป็นแรงจูงใจให้เลือกรับราชการ ส่วนผู้ให้ข้อมูล 14 รับราชการเพราะต้องการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลให้กับพ่อแม่ซึ่งก่อนรับราชการทราบว่าภาครัฐมีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ให้สิทธิครอบครัวสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลทราบข้อมูลด้านสวัสดิการภาครัฐมาก่อนและสวัสดิการนั้นสอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลจึงเป็นแรงจูงใจที่เกิดก่อนรับราชการ

#### 4.1.4.2 เมื่อรับราชการแล้ว แบ่งผู้ให้ข้อมูลเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

##### 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูล 2, 3, 7, 8, 17 และ 18 ที่รับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในการรับราชการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 คนได้รับอิทธิพลจากองค์การ ได้แก่ ลักษณะงานและตำแหน่งงานที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับครู นักเรียน ซึ่งผลการทำงาน

สะท้อนไปถึงประโยชน์ที่ครูและนักเรียนจะได้รับไม่จะเป็นการผลักดันนโยบายด้านการศึกษา  
โครงการพัฒนานักเรียนปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรม การปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ  
และผู้ให้ข้อมูล 7 เพิ่มเติมในส่วนของผู้บังคับบัญชาที่เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของลูกน้องมีความ  
เป็นกันเอง เพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือกันทำงาน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำ  
ให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นข้าราชการ  
สะท้อนให้เห็นว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน  
การมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเกิดขึ้นเมื่อรับ  
ราชการแล้ว

สำหรับผู้ให้ข้อมูล 2, 3, 8 และ 17 ก่อนรับราชการจะให้ความสำคัญกับ  
สวัสดิการในองค์การเพราะสอดคล้องกับความต้องการในการดำรงชีวิตแต่เมื่อรับราชการแล้วอิทธิพล  
ด้านองค์การส่งผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ต้องการทำงานเพื่อส่วนรวมที่สะท้อนให้เห็นว่ามีการ  
รับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการในองค์การ

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 13 คน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูล 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 12,  
13, 15, 16, 17 และ 19 ที่ให้เหตุผลการรับราชการมาจากสวัสดิการในองค์การ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเหล่านี้  
ได้ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น ด้านครอบครัวที่ได้ใช้  
สิทธิเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตรได้จนถึงระดับปริญญาตรี และ ด้านความมั่นคงใน  
ชีวิตที่มีสวัสดิการบำเหน็จบำนาญรองรับชีวิตหลังเกษียณ ด้านการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก  
สะดวกในการดำรงชีวิต ลดภาระค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตร สามารถใช้สิทธิ  
เงินกู้ฉุกเฉินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและการกู้เงินซื้อบ้านเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต  
ซึ่งสิทธิของสวัสดิการที่ได้รับนั้นทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานอีกด้วย จะเห็นได้ว่าเมื่อรับ  
ราชการแล้วสวัสดิการที่ใช้สิทธินั้นสอดคล้องกับความต้องการในการดำรงชีวิตของผู้ให้ข้อมูลจึงเป็น  
แรงจูงใจในการรับราชการ

3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่รับราชการเพราะแรงจูงใจด้านอื่นทั้งช่วงเวลาก่อนรับ  
ราชการและเมื่อรับราชการแล้ว

จากการเก็บข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 3  
คนที่ไม่ได้เลือกกระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการในองค์การเป็นเหตุผลในการรับ  
ราชการ แต่ให้เหตุผลว่ามาจากความมั่นคงในการทำงานและเงินเดือนที่เป็นหลักประกันความมั่นคง  
ด้านรายได้ โดยดูจากผู้ให้ข้อมูล 11, 14 และ 20 ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...มารับราชการเพราะอาชีพนี้มีความมั่นคงและที่รับราชการในครั้งแรก มาจากการถูกกดดันจากการที่เราเคยเป็นลูกจ้างชั่วคราวมาก่อนแล้วโดนดูถูก โดนใช้งานสารพัดคือนอกเหนือความรับผิดชอบในงานใช้ไปซื้อของบ้าง หรือแม้แต่การทำงานนอกสถานที่ เคยเกิดเหตุถึงแก่ลระเบิดแล้วต้องออกไปจุดเกิดเหตุเขาก็ใช้ให้เราเข้าไปในจุดนั้นซึ่งใกล้ๆจุดที่แก่ลระเบิดขณะที่คนที่รับผิดชอบโดยตรงมองอยู่ไกลๆแล้วสั่งงานเราแทน สิ่งเหล่านี้มันเป็นแรงผลักดันให้เราอยากรับราชการ มีความพยายามในการอ่านหนังสือเพื่อสอบให้ได้แล้วความพยายามของเราก็สำเร็จ จนเป็นข้าราชการ รู้สึกภูมิใจที่ทำตามความมุ่งมั่นจนสำเร็จ ภูมิใจที่ได้เป็นข้าราชการ” ผู้ให้ข้อมูล 11

“มองว่าทั้งสองอย่างไม่ใช่เหตุผลสำหรับตัวเอง คนที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่จำเป็นต้องมารับราชการเสมอไป อาชีพไหนก็ช่วยเหลือคนอื่นได้เหมือนกันที่อยู่ได้ตอนนี้เพราะเงินเดือนมากกว่า สวัสดิการ...เป็นสิทธิพื้นฐานที่เราควรได้รับจะมากหรือน้อยก็ควรมี...” ผู้ให้ข้อมูล 14

“ทั้ง 2 อย่างไม่ใช่เหตุผลสำหรับพี่ พี่มองว่าคนมีมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่จำเป็นต้องมารับราชการ จะทำงานประเภทอื่นก็สามารถช่วยเหลือคนได้ถ้าเรามีใจที่จะทำ อย่างน้องที่ทำงานเอกชนก็ชอบช่วยเหลือคน ชอบบริจาคสิ่งของพวกเสื้อผ้าไปให้เด็กชาวเขาอยู่บ่อยๆก็ทำร่วมกับเพื่อนๆของเขา พี่คิดว่าบางคนรับราชการไม่คิดที่จะทำเพื่อคนอื่นก็มี ส่วนสวัสดิการพี่คิดว่ามันเป็นสิทธิที่เราควรได้รับมากกว่า เป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่รัฐให้ในฐานะที่เราทำงานให้กับรัฐ พี่รับราชการเพราะความมั่นคงในงาน ..เมื่อเทียบกับเอกชนไม่มีความเสี่ยงในการถูกไล่ออก เพราะเราเห็นญาติพี่น้องรับราชการ เราเลยอยากทำงานด้านนี้ด้วยแล้วก็รู้สึกภูมิใจที่เป็นข้าราชการ กว่าจะสอบแข่งขันได้ยากพอสมควร” ผู้ให้ข้อมูล 20

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คนให้ความคิดเห็นที่เหมือนกันคือแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการในองค์กรไม่ใช่แรงจูงใจในการรับราชการแต่เป็นเพราะความมั่นคงในงานของภาครัฐ คือ ผู้ให้ข้อมูล 11 กล่าวถึงความมั่นคงในงานและความภาคภูมิใจที่ได้รับราชการอย่างที่ตนเองต้องการ ผู้ให้ข้อมูล 14 กล่าวถึงความมั่นคงด้านรายได้คือเรื่องเงินเดือนที่ทำให้รู้สึกว่างานราชการเป็นงานที่มั่นคง ส่วนผู้ให้ข้อมูล 20 กล่าวถึงความมั่นคงในงานไม่เสี่ยงในการถูกไล่ออกเมื่อเทียบกับทำงานภาคเอกชน และผู้ให้ข้อมูล 14 และ 20 มีความคิดเห็นเหมือนกันคือ คนที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่จำเป็นต้องรับราชการ ทำอาชีพไหนก็สามารถช่วยเหลือคนได้เช่นกัน ส่วนคนที่รับราชการอยู่บางคนก็ไม่ได้คิดที่จะทำเพื่อผู้อื่นก็มีเหมือนกัน

จะเห็นได้ว่าความมั่นคงในงานที่เกิดจากไม่เสี่ยงในการถูกไล่ออกและประกันเรื่องความสม่ำเสมอของรายได้ สิ่งเหล่านี้เกิดจากการเป็นสมาชิกภายในองค์กรและเป็นความ



มันคงที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน แต่ความภาคภูมิใจที่ได้รับราชการเพราะการสอบบรรจุข้าราชการแต่ละครั้งจำนวนตำแหน่งที่เปิดรับน้อยกว่าจำนวนผู้สมัครจึงมีการแข่งขันที่สูง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการปลูกฝังของครอบครัวและค่านิยมในสังคมที่เกี่ยวกับข้าราชการที่ส่งผลถึงทัศนคติต่อการประกอบอาชีพราชการที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลสนใจเป็นข้าราชการ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับราชการ : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ ศึกษาความสำคัญสวัสดิการในองค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ข้าราชการพลเรือนสามัญภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 – เมษายน 2559 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการศึกษา มีดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ส่วนที่ 1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ(Public Service Motivation: PSM) ที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ(Public Service Motivation: PSM) เป็นทัศนคติหรือค่านิยมของข้าราชการแต่ละคนที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นทัศนคติของข้าราชการแต่ละบุคคลที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม กล่าวคือ การคำนึงถึงประชาชนในวัยเรียนให้ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง และสนับสนุนการเรียนการสอนที่คุณภาพโดยใช้ข้อมูลย้อนกลับจากครู สถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา พ่อแม่ ผู้ปกครองและนักเรียนในการปรับปรุงคุณภาพการสอน รวมทั้งส่งเสริมให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินชีวิต และพร้อมเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การภายใต้นโยบายด้านการศึกษาของรัฐบาล นั่นคือ ซึ่งแรงจูงใจการบริการสาธารณะของข้าราชการพลเรือนได้รับอิทธิพลดังต่อไปนี้

### 5.1.1.1 อิทธิพลที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ดังนี้

1) **ด้านสังคม** การขัดเกลาของสถาบันครอบครัว กล่าวคือ ครอบครัวที่พ่อแม่หรือญาติพี่น้องรับราชการและประสบการณ์ในวัยเด็กที่ได้เรียนรู้และซึมซับจากการเห็นบุคคลในครอบครัวปฏิบัติงานเพื่อดูแลและช่วยเหลือผู้อื่น เป็นการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่องานบริการสาธารณะที่เป็นแรงผลักดันให้ต้องการเป็นข้าราชการ ขณะที่อายุการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีอายุการทำงาน 5 ปี มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าข้าราชการที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 - 10 ปีขึ้นไป

2) **ด้านองค์กร** ภาระหน้าที่ของข้าราชการในการจัดการศึกษาและลงพื้นที่เพื่อตรวจติดตามรวมถึงการรับผิดชอบโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเด็กนักเรียน ครู คนพิการ ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา ได้ทราบข้อมูลด้านการศึกษาของเด็กนักเรียนและคนพิการ ได้เห็นสภาพความเป็นอยู่และปัญหาที่เกิดขึ้นกับครูและนักเรียนในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ ทำให้มีจิตสาธารณะโดยการจัดการศึกษาที่ดีซึ่งต้องการให้เด็กนักเรียนได้รับการพัฒนาความรู้และได้รับการปลูกฝังด้านคุณธรรม จริยธรรม คนพิการให้ได้รับการศึกษาที่ทั่วถึง นอกจากนี้แล้ว การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหาร ผู้อำนวยการ และหัวหน้างานที่ให้โอกาสในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติเชิงบวก มองการณ์ไกล รวมทั้งเพื่อนร่วมงาน ที่ให้ความช่วยเหลือภายในกลุ่มงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ล้วนส่งผลต่อทัศนคติของข้าราชการที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

โดยอิทธิพลด้านสังคมและด้านองค์กรนั้นนำไปสู่แรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งสามารถแสดงเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมผ่านองค์ประกอบทั้ง 4 มิติดังต่อไปนี้

### 5.1.1.2 พฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่

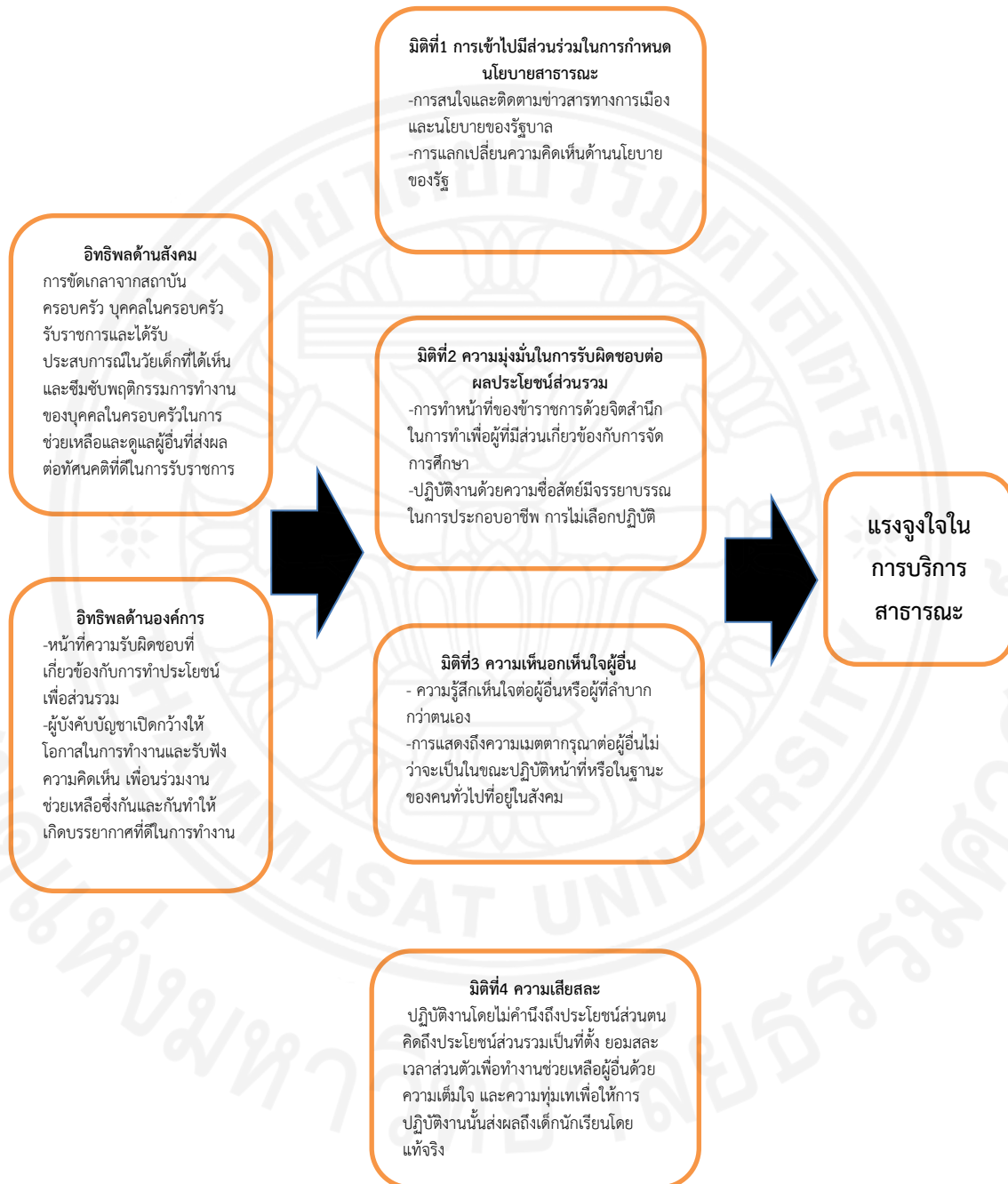
**มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ** (Attraction to public policy formation) ข้าราชการมีการติดตามข่าวสารบ้านเมืองที่เป็นนโยบายของรัฐบาล มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องนโยบาย และสนใจต่อข่าวสารด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน ผู้วิจัยพบว่า ข้าราชการสนใจและติดตามนโยบายของรัฐบาลที่เน้นไปในเรื่องการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น นโยบายแจกแท็บเล็ต นโยบายลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ นโยบายด้านการโปร่งใสตรวจสอบได้ เป็นต้น และในมุมมองของข้าราชการที่เป็นผู้รับนโยบายของรัฐมาปฏิบัติ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

นโยบายของรัฐบาลย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของราชการด้วย ตัวอย่างเช่น ปัจจุบันมีนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในสถานศึกษา ทางราชการจึงจัดโครงการที่เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลในสถานศึกษาเพื่อวางรากฐานการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมให้แก่เด็กนักเรียนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ แต่ในปีถัดไปรัฐบาลไม่มีนโยบายนี้และเปลี่ยนแปลงนโยบายเป็นสร้างมาตรฐานการจัดการศึกษาให้กับสถานศึกษา ทำให้โครงการเดิมอาจหยุดชะงักและขาดความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ต้องมาทำแผนการปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐ ดังนั้นการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวของรัฐบาลจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ส่วนการให้ความสนใจบริการรถเมล์ฟรีที่นโยบายด้านประชานิยมนั้นก็เป็นการติดตามข่าวสารนโยบายของรัฐบาลเช่นกัน

**มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม** (Commitment to public interest) เป็นการแสดงให้เห็นถึงการทำหน้าที่ของข้าราชการด้วยจิตสำนึกในการทำเพื่อส่วนรวม ตัวอย่างเช่น ความมุ่งมั่นในการทำโครงการโรงเรียนสุจริตเพื่อให้เด็กนักเรียนมีจิตสำนึกความซื่อสัตย์ให้ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนซึ่งเป็นโครงการที่เน้นข้อมูลย้อนกลับของนักเรียน ครูและชุมชนที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสอบถาม การสังเกตสภาพจริงและการตรวจสอบเอกสารนำมาประเมินผลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนักเรียน และความพยายามผลักดันร่างกฎหมายคนพิการจนนำไปสู่การจัดตั้งศูนย์การเรียนเฉพาะคนพิการเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาโดยมุ่งไปที่ผู้ปกครองและเด็กพิการโดยใช้รูปแบบปรับบ้านให้เป็นห้องเรียน การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่ยอมรับสินบน การไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ และการเข้าร่วมกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อสังคม ได้แก่ การทำกิจกรรมรณรงค์ การปฏิบัติตามกฎจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนน การร่วมสทบทุนในการสร้างอาคาร ห้องน้ำให้กับโรงเรียน เป็นต้น

**มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น** (Compassion) ความรู้สึกเห็นใจต่อผู้อื่นหรือผู้ที่ลำบากกว่าตนเอง ต้องการให้บุคคลเหล่านั้นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นหรือหลุดพ้นจากความยากลำบาก เป็นการแสดงถึงความปรารถนาดี ความสงสารต่อผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในขณะปฏิบัติหน้าที่หรือในฐานะของคนทั่วไปที่อยู่ในสังคม

**มิติที่ 4 ความเสียสละ** (Self-sacrifice) เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และความทุ่มเทเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นส่งผลประโยชน์ถึงเด็กนักเรียนโดยแท้จริง



ภาพที่ 5.1 การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะของข้าราชการพลเรือนสามัญ, โดยผู้วิจัย

### 5.1.2 ส่วนที่ 2 สวัสดิการในองค์การเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

สวัสดิการภาครัฐเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลที่ต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิตและมุ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในของบุคคลซึ่งมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่ออาชีพข้าราชการจึงทำให้บุคคลสนใจเข้ารับราชการเพราะสวัสดิการของภาครัฐสอดคล้องและตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของข้าราชการซึ่งเป็นเหตุผลในการรับราชการ โดยสวัสดิการมีอิทธิพลต่อข้าราชการดังนี้

1) **ด้านครอบครัว** การที่บุคคลในครอบครัว เช่น พ่อแม่ต้องการให้รับราชการ เพราะได้ใช้สิทธิสวัสดิการ ความต้องการของข้าราชการที่ได้ใช้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับบุคคลในครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา บุตรและคู่สมรสซึ่งเป็นข้อดีของสวัสดิการภาครัฐเมื่อเทียบกับเอกชนที่ให้สิทธิเฉพาะตัวเอง ข้าราชการมีความจำเป็นด้านครอบครัวเมื่อพ่อแม่เจ็บป่วยและต้องการดูแลสุขภาพของพ่อแม่ ซึ่งสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของรัฐสามารถตอบสนองความต้องการส่วนนี้ได้ นอกจากนี้สวัสดิการค่าการศึกษาบุตรที่ภาครัฐอุดหนุนเล่าเรียนให้แก่บุตรของข้าราชการจนถึงอายุ 25 ปีบริบูรณ์ ให้สิทธิ

2) **ความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณ** เป็นความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ สวัสดิการบำเหน็จบำนาญเป็นสวัสดิการที่รัฐสร้างหลักประกันรายได้ให้กับข้าราชการที่เกษียณอายุราชการแล้ว เมื่อออกจากงานแล้วยังมีรายได้ที่สามารถเลี้ยงดูตัวเอง โดยแบ่งเป็น

สำหรับสมาชิก กบข.ที่เลือกรับบำนาญ เรียกว่าข้าราชการบำนาญ จะได้รับเงินก้อนจาก กบข.และเงินบำนาญ รวมทั้งรัฐยังคงให้ความช่วยเหลือในสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และค่าการศึกษาบุตรในการดำรงชีวิตอีกด้วย

สำหรับสมาชิก กบข.ที่เลือกบำเหน็จ คือคนที่ประสงค์ออกจากราชการซึ่งไม่ได้รับสวัสดิการจากรัฐอีกต่อไปจะได้เพียงแคเงินก้อน กบข.และเงินบำเหน็จ

สำหรับคนที่ไม่ได้เป็นสมาชิก กบข. สามารถเลือกรับบำเหน็จหรือบำนาญตามความประสงค์ของตนเองได้

ดังนั้นสวัสดิการบำเหน็จบำนาญจึงเป็นหลักประกันทางรายได้ที่ทำให้เกิดความมั่นคงในชีวิตสำหรับข้าราชการสูงอายุที่เกษียณอายุราชการหรือลาออกจากราชการ

3) **แบ่งเบาภาระด้านค่าครองชีพ** เป็นการช่วยเหลือในการแบ่งเบาภาระด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาสุขภาพและการศึกษาบุตร โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการรักษาสุขภาพสำหรับข้าราชการที่มีโรคประจำตัวและเจ็บป่วยจนขั้นผ่าตัดสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลได้ เหตุผลที่ข้าราชการให้ความสำคัญในด้านนี้ส่วนหนึ่งมาจากการปฏิบัติงานที่ล้ามดูแลสุขภาพของตนเอง เมื่อสุขภาพเริ่มแยงจนกระทั่งเจ็บป่วยจำเป็นต้องเข้ารับการรักษา จึงทำให้เห็นประโยชน์ของสวัสดิการ

ที่ตอบสนองความต้องการด้านการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายสุขภาพของตัวข้าราชการได้ สวัสดิการค่าการศึกษาบุตรเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่เป็นค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการกู้เงินเพื่อซื้อบ้านที่ให้วงเงินสูงกว่าปกติและผ่อนได้ในระยะยาว ส่วนสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงิน รวมถึงสวัสดิการด้านสิทธิการลาสามารถลาได้ตามสิทธิโดยไม่ต้องกังวลเรื่องการทำงานหรือติดตามขณะที่ใช้สิทธิลา

**4) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน** สวัสดิการมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการในการปฏิบัติหน้าที่ การที่ภาครัฐมีสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตในด้านการรักษาสุขภาพของตนเองและครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการภายในหน่วยงานที่มีขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ อย่างเช่น การจัดสถานออกกำลังกาย การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและรณรงค์ให้ข้าราชการมีสุขภาพที่ดี การบรรเทาความเดือดร้อนด้วยเงินกู้ฉุกเฉิน สิ่งเหล่านี้ที่สะท้อนให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

ผู้วิจัยพบว่าเมื่อกล่าวถึงสวัสดิการภาครัฐข้าราชการให้ความสำคัญกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการค่าการศึกษาบุตร สวัสดิการบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อบ้าน สวัสดิการสิทธิในการลา ในขณะที่สวัสดิการภายในหน่วยงานข้าราชการมีเพียงเงินกู้ฉุกเฉินเท่านั้นที่ข้าราชการได้ให้ความคิดเห็นไว้ ซึ่งทำให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการการรับรู้สวัสดิการภายในของหน่วยงานยังไม่เพียงพอ ควรมีการสื่อสารให้มีการเข้าถึงเนื่องจากสวัสดิการภายในหน่วยงานถือได้ว่าเป็นส่วนเสริมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการเช่นเดียวกัน

#### ด้านครอบครัว

-บุคคลในครอบครัว ทราบสิทธิสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อข้าราชการและครอบครัว

- ความต้องการได้ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการที่บุคคลในครอบครัวสามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายได้ สวัสดิการค่าการศึกษาบุตรที่สามารถเบิกค่าเล่าเรียนได้จนบุตรจบเรียนจบในระดับปริญญาตรี

ความจำเป็นด้านครอบครัวเมื่อพ่อแม่เจ็บป่วยและต้องการช่วยเหลือพ่อแม่แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพ่อแม่

#### ความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณ

ความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ สวัสดิการบำเหน็จบำนาญเป็นสวัสดิการที่รัฐสร้างหลักประกันรายได้ให้กับข้าราชการที่เกษียณอายุราชการแล้ว

#### แบ่งเบาภาระค่าครองชีพ

แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาสุขภาพและค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตร

- อำนวยความสะดวกในด้านการกู้เงินเพื่อซื้อบ้านที่ให้วงเงินสูงกว่าปกติและผ่อนได้ในระยะยาว
- สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงิน
- สวัสดิการด้านสิทธิการลา สามารถลาได้ตามสิทธิโดยไม่ต้องกังวลเรื่องงาน

#### เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ข้าราชการได้ใช้สิทธิสวัสดิการของภาครัฐแล้วที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ทำให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ



สวัสดิการในหน่วยงานภาครัฐ

ภาพที่ 5.2 ความสำคัญของสวัสดิการในหน่วยงานภาครัฐ, โดยผู้วิจัย



### 5.1.3 ส่วนที่ 3 ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การ สิ่งใดเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

กลุ่มข้าราชการพลเรือนที่เลือกแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

ข้าราชการที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมมากกว่าการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว ส่วนหนึ่งที่ได้รับอิทธิพลด้านสังคมจากการขัดเกลาของสถาบันครอบครัวที่มีพ่อแม่รับราชการและได้เห็นการทำงานของพ่อแม่ในการดูแลและช่วยเหลือผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพข้าราชการซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจที่จะรับราชการตามพ่อแม่เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและส่วนรวม และอีกส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลจากองค์กร กล่าวคือ การมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นการลงพื้นที่ตรวจติดตามโครงการต่างๆ ในเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง นักเรียน ครู และผู้บริหารนำมาปรับปรุงและผลักดันนโยบายด้านการศึกษาที่มีคุณภาพสอดคล้องกับการเรียนรู้ของนักเรียน รวมถึงการมีผู้บังคับบัญชาที่มีภาวะผู้นำยอมรับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสในการทำงานมีความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงาน และการมีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ดังนั้นอิทธิพลด้านสังคมและด้านองค์การทำให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยข้าราชการมีพฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นในมิติทั้ง 4 ด้านของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจในการเลือกรับราชการ

การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการนั้นสะท้อนให้เห็นในมิติด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest) โดยความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนด้านการศึกษาของเด็กนักเรียนอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การไม่เลือกปฏิบัติ และการให้ความเห็นต่อสวัสดิการในองค์การว่าเป็นเพียงสิทธิที่ข้าราชการควรได้รับเมื่อบรรจุเป็นข้าราชการแล้ว และพื้นฐานฐานะทางครอบครัวที่ไม่เดือดร้อนจึงไม่มีความจำเป็นต้องพึ่งพาสวัสดิการในองค์การในการดำรงชีวิตประจำวัน

กลุ่มข้าราชการพลเรือนที่เลือกข้าราชการที่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการในองค์การเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

สวัสดิการของภาครัฐมีอยู่นั้นไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการค่าการศึกษาบุตร สวัสดิการบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อบ้าน สวัสดิการในการลา สวัสดิการเงินฉุกเฉิน เหล่านี้ล้วนเป็นสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของข้าราชการ รวมถึงการรับรู้ด้านสวัสดิการข้าราชการของคนในครอบครัว เช่น พ่อแม่ ที่มีผลต่อทัศนคติ

ของบุคคลในการรับราชการ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับนั้นย่อมมุ่งใจให้บุคคลที่ต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิตและมีความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคลที่เป็นเหตุผลในการรับราชการมาจากสวัสดิการในองค์การ โดยได้ให้เหตุผลเกิดจากความต้องการของครอบครัว ซึ่งพ่อแม่ได้ทราบถึงการได้รับสิทธิประโยชน์ของสวัสดิการข้าราชการที่เป็นแรงผลักดันให้ลูกรับราชการ ความต้องการของข้าราชการเองที่ต้องการให้บุคคลในครอบครัวใช้สิทธิสวัสดิการไม่ว่าจะเป็นความตั้งใจหรือความจำเป็นก็ตาม ในด้านของความมั่นคงในชีวิตนั้นมีสวัสดิการบำเหน็จบำนาญที่รับประกันรายได้และความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ ในด้านการช่วยเหลือ และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเป็นการตอบสนองการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาสุขภาพเมื่อเจ็บป่วยหรือต้องผ่าตัดและค่าใช้จ่ายค่าเล่าเรียนบุตร สิทธิในการกู้เงินซื้อบ้านที่วงเงินกู้สูงและสามารถผ่อนได้ในระยะยาว มีสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินเพื่อบรรเทาความเดือนร้อน สวัสดิการในการลา ซึ่งข้าราชการได้ใช้สิทธิสวัสดิการที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการแล้วหรือสวัสดิการที่มีอยู่นั้นส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าสวัสดิการในองค์การเป็นสิ่งจูงใจให้ข้าราชการที่ต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิตเลือกรับราชการ นอกจากนี้ข้าราชการที่เลือกสวัสดิการเป็นเหตุผลในการรับราชการนั้น มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นไม่จำเป็นต้องรับราชการเสมอไป ทำงานภาคเอกชนก็สามารถให้ความช่วยเหลือต่อส่วนรวมโดยการเข้าร่วมกิจกรรมการกับทางบริษัท ตัวอย่างเช่น การสร้างอาชีพให้กับเด็กด้อยโอกาสและคนในชุมชน กิจกรรมอาสาเพื่อสร้างหรือ ซ่อมแซมอาคารเรียน กิจกรรมครูอาสาที่สอนหนังสือให้กับเด็กภายในชุมชนหรือในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ

โดยสรุปแล้วจากจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 20 คนมีข้าราชการเลือกสวัสดิการเป็นเหตุผลในการรับราชการจำนวน 9 คน ซึ่งมากกว่าข้าราชการที่เลือกแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจในการรับราชการจำนวน 4 คน แสดงให้เห็นว่า

1) สวัสดิการของภาครัฐยังเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลรับราชการโดยมุ่งตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เห็นชัดเจนด้วยการกระตุ้นของภาครัฐในการนำเสนอสิทธิที่ได้รับมากกว่าภาคเอกชนในด้านสิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลไม่เฉพาะแค่ตนเองเท่านั้นแต่ยังรวมถึงพ่อ แม่ ลูกและคู่สมรส การเบิกค่าการศึกษาและค่าเล่าเรียนบุตรที่รัฐให้การดูแลรวมถึงเงินบำเหน็จบำนาญที่รองรับชีวิตหลังเกษียณ

2) แรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจภายในที่ไม่ได้มุ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลที่เป็นประโยชน์ส่วนตนแต่เป็นอารมณ์ ความรู้สึก ความปรารถนาของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน ซึ่งขัดแย้ง

กับจุดมุ่งหมายของสวัสดิการจึงสะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการให้ความสำคัญประโยชน์ของตนเองก่อนที่จะคิดถึงประโยชน์ของผู้อื่น

3) ข้าราชการให้ความสำคัญกับสวัสดิการในองค์การมากกว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ แสดงให้เห็นว่าการรับราชการของข้าราชการนั้นไม่ได้มองเป้าหมายขององค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการเป็นประเด็นหลักแต่คำนึงสิ่งที่ได้รับจากองค์การมากกว่า

ผู้วิจัยค้นพบว่ามีข้าราชการพลเรือนที่เลือกทั้งแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และสวัสดิการในองค์การเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ โดยข้าราชการมีความเชื่อที่ว่าคนทุกคนย่อมต้องการตอบสนองต่อความต้องการของตัวเองให้เพียงพอจนถึงจะทำเพื่อคนอื่นหรือเพื่อส่วนรวม ทำให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับสวัสดิการในองค์การ ซึ่งข้าราชการจะรับรู้ด้านสวัสดิการก่อน มีช่วงเวลาเป็นจุดเชื่อมโยง กล่าวคือ ก่อนรับราชการมีความต้องการความจำเป็นขั้นพื้นฐานและรับรู้สวัสดิการของภาครัฐที่สามารถตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิต และเมื่อรับราชการแล้วข้าราชการได้รับอรรถประโยชน์จากองค์การด้วยหน้าที่รับผิดชอบที่ทำให้คำนึงถึงส่วนรวมมากขึ้น

ผู้วิจัยค้นพบว่ามีข้าราชการบางส่วนที่มีอายุงานตั้งแต่ 6 -10 ปีขึ้นไปที่รับราชการมาจากการปลูกฝังของพ่อแม่ในเรื่องงานราชการเป็นงานที่มั่นคง ทำให้มีทัศนคติต่ออาชีพข้าราชการว่าเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงไม่มีความเสี่ยงในการถูกเลิกจ้างเมื่อเทียบกับเอกชน สามารถทำงานได้จนถึงเกษียณอายุราชการ คือ 60 ปี รวมถึงความมั่นคงด้านรายได้มีหลักประกันเรื่องรายได้ที่มีแน่นอนและสม่ำเสมอ สะท้อนให้เห็นถึงการได้สิทธิในฐานะที่เป็นสมาชิกในองค์การและเกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน และมีความภูมิใจในการเป็นข้าราชการเพราะมีการแข่งขันสูงเนื่องจากการเปิดรับสมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการในแต่ละครั้งนั้นจำนวนผู้สมัครสอบแข่งขันมากกว่าจำนวนอัตราที่เปิดรับหลายเท่าตัว สำหรับบุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่จำเป็นต้องมารับราชการสามารถทำงานประเภทอื่นที่ช่วยเหลือผู้อื่นได้เช่นกันหากมีความตั้งใจที่จะทำ บางคนที่ได้รับราชการไม่ได้คิดที่จะปฏิบัติงานเพื่อคนอื่นก็มีเช่นกัน

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการสรุปงานวิจัย เรื่อง การรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ พบว่าสวัสดิการในองค์การเป็นเหตุผลในการรับราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่สามารถอภิปรายผลการศึกษได้ ดังต่อไปนี้

### 5.2.1 การรับรู้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

การที่ข้าราชการรับราชการมาจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นมาจากอิทธิพลด้านสังคม จากการขัดเกลาของสถาบันสังคมที่มีพ่อแม่รับราชการและการให้เห็นพฤติกรรมในการทำงานของพ่อแม่ที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและทำให้ต้องการรับราชการเหมือนพ่อแม่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vandenabeele (2011, pp.100) ที่กล่าวว่า การเลี้ยงดูของครอบครัวที่พ่อแม่รับราชการโดยการขัดเกลาทางสังคมโดยการบอกกล่าว การทำตัวเป็นแบบอย่าง การสังเกตพฤติกรรมของพ่อแม่ขณะปฏิบัติงานทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและรับราชการตามพ่อแม่ และข้าราชการที่อายุน้อยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมากกว่าข้าราชการที่มีอายุมากซึ่งสอดคล้องกับ Camilleri (2007, pp.368-370) กล่าวว่า ข้าราชการที่มีอายุมากจะแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวขณะที่ข้าราชการที่อายุน้อยมีแนวโน้มทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นมากขึ้น และข้าราชการที่รับอิทธิพลจากองค์กร กล่าวคือ การมีลักษณะงานที่รับผิดชอบมีผลต่อส่วนรวม การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ดีในการทำงานมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งสอดคล้องกับ Camilleri (2007, pp.368-370) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนลักษณะงานและตำแหน่งงานมีผลต่อมิติด้านความมุ่งมั่นรอบคอบต่อประโยชน์ส่วนรวม มิติความเสียสละและมิติการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมให้ข้าราชการบริการสาธารณะ เช่นเดียวกับ Vandenabeele (2011, pp.100-101) กล่าวว่า ข้าราชการที่มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดค่านิยมภายในบุคคลในการบริการสาธารณะ และ Hussain and Ahmad (2015, p.1365) กล่าวว่า การสนับสนุนและการส่งเสริมของหัวหน้างานทำให้ข้าราชการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติที่ 1 ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ มิติที่ 2 ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อประโยชน์ส่วนรวม และมิติด้านที่ 4 ด้านการเสียสละ รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและทำงานกันเป็นทีมจะเป็นการหล่อเลี้ยงบรรทัดฐานและค่านิยมในการบริการสาธารณะ

### 5.2.2 ความสำคัญของสวัสดิการในองค์กรที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

สวัสดิการในองค์กรเป็นสิ่งจูงใจภายนอกที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมและเป้าหมายที่บุคคลคาดหวังแล้วจึงแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายนั้น ข้าราชการพลเรือนสามัญที่เลือกสวัสดิการเป็นเหตุผลในการรับราชการมาจากความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Greeberg and Baron, 2008, p.108) ที่กล่าวว่า ความต้องการของคนมี 3 ขั้นตอนซึ่งสวัสดิการในองค์การเป็นการสนองความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อการดำรงชีวิต เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยในการดำรงชีวิต ซึ่งเหตุผลที่ข้าราชการเลือกสวัสดิการในองค์การเป็นเหตุผลในการรับราชการมาจากด้านครอบครัว พ่อแม่ต้องการให้ลูกรับราชการเพราะมองถึงประโยชน์ที่ได้รับจากสวัสดิการโดยเฉพาะสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่รักษาอาการเจ็บป่วยโดยไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาล สิทธิในการรักษาพยาบาลทั้งตนเองและครอบครัว ความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุราชการมีสวัสดิการบำเหน็จบำนาญรองรับ แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายทั้งด้านค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตจากสวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อบ้าน สิทธิในการลา ซึ่งสวัสดิการในองค์การที่สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการส่งผลให้ข้าราชการเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับ ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg (Shani, Chandler, Coget and lau, 2009, pp.106-107) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลลดความไม่พอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากสภาพร่างกายและจิตใจที่เป็นผลจากการทำงาน ได้แก่ นโยบายของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor H. Vroom (Shani, Chandler, Coget and lau, 2009, pp.106-107) กล่าวว่า บุคคลมักจะทำงานโดยมีความคาดหวัง ความพยายามของบุคคลนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานและมีความคาดหวังว่าจะได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่คาดหวังแล้วจะเกิดความพึงพอใจทำให้มีความพยายามทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### 5.2.3 ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การ สิ่งใดที่เป็นแรงจูงใจที่ในการรับราชการ

ข้าราชการพลเรือนสามัญให้ความสำคัญกับสวัสดิการในองค์การเป็นแรงจูงใจในการรับราชการมากกว่าแรงจูงใจที่ในการบริการสาธารณะเนื่องจากสวัสดิการในองค์การ (ภาครัฐ) มุ่งตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของบุคคลในการดำรงชีวิต ได้แก่ สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการค่าการศึกษาบุตร สวัสดิการบำเหน็จบำนาญ เป็นต้น จะเห็นว่าข้าราชการยังให้ความสำคัญกับการดำรงชีวิตในปัจจุบันขั้นพื้นฐานที่ตอบสนองต่อตนเองและครอบครัวเป็นเรื่องหลักไม่ว่าจะเป็นด้านครอบครัว ความมั่นคงในชีวิต การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต และสวัสดิการทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสวัสดิการของรัฐเป็นสิ่งที่ดึงดูดและกระตุ้น

ให้รับราชการมากกว่าความตั้งใจในการรับราชการเพื่อช่วยเหลือคนอื่นและมีทัศนคติต่อบุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่จำเป็นต้องรับราชการเสมอไปทำงานเอกชนก็สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ ซึ่งขัดแย้งกับ Perry and Wise (1990, pp.370-371) ที่กล่าวว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต้องการทำงานให้กับภาครัฐ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ และองค์การภาครัฐดึงดูดให้บุคลากรมีแรงจูงใจในระดับสูงโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แต่มีความสอดคล้องกับ Yung (2014, pp.422-437) กล่าวว่าคนส่วนใหญ่เลือกข้าราชการเนื่องจากความมั่นคงในการทำงานและค่าตอบแทนที่ดี ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการด้านบำเหน็จบำนาญ ที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลยังคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัวอยู่

ผู้วิจัยได้ค้นพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการในองค์การมีความเชื่อมโยงกันเนื่องมาจากทัศนคติของช่วงเวลาก่อนรับราชการและเมื่อเข้ารับราชการแล้ว โดยก่อนรับราชการคาดหวังด้านสวัสดิการในองค์การที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตทั้งในด้านครอบครัวที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบคลุมสิทธิถึงบุคคลในครอบครัวและสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร ความมั่นคงในชีวิตที่มีสวัสดิการบำเหน็จบำนาญ ด้านการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการค่าการศึกษาบุตรทำให้ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านค่าครองชีพ เมื่อเข้ารับราชการงานลักษณะงานที่รับผิดชอบในการจัดการด้านการศึกษาที่มีเป้าหมายคือเป็นเด็กนักเรียนที่มีคุณภาพทั้งในด้านการเรียนและด้านจริยธรรม ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยให้มีทัศนคติในการปฏิบัติงานโดยความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อเด็กนักเรียนและคนพิการให้มีโอกาสในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เท่าเทียมกันและมีคุณภาพ สอดคล้องกับ Perry (2014, pp.40-43) กล่าวว่า สิ่งจูงใจในองค์การที่เป็นแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเงินเดือน สวัสดิการในรูปแบบบำเหน็จบำนาญและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นแรงจูงใจที่เปิดโอกาสให้ข้าราชการได้เติมเต็มความต้องการในการบริการสาธารณะ ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีการนำค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะควบคู่กันโดยความมั่นคงในงานมาจากการจ่ายค่าตอบแทนให้ข้าราชการเกิดความภักดีต่อรัฐบาลแต่อย่างไรก็ตามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะยังคงมีผลต่อทัศนคติของบุคคลที่เป็นแรงผลักดันให้ทำงานเพื่อภาครัฐเช่นกัน

จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลเปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการในองค์การ ได้ดังนี้

## ตารางที่ 5.1

เปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

แรงจูงใจในการรับราชการ	
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	สวัสดิการในองค์กร
<p><b>มิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่</b></p> <p><b>มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนใจและติดตามข่าวสารทางการเมืองและนโยบายของรัฐบาล</li> <li>- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐ</li> </ul> <p><b>มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to public interest)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการด้วยจิตสำนึกในการทำเพื่อส่วนรวม</li> <li>- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์มีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ</li> <li>- การไม่เลือกปฏิบัติให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</li> </ul>	<p>สวัสดิการที่สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการในการดำรงชีวิต ดังนี้</p> <p><b>1. ด้านครอบครัว</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พ่อแม่รับรู้สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสวัสดิการภาครัฐและสนับสนุนให้ลูกรับราชการ</li> <li>- สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตรที่ครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว</li> <li>- ความจำเป็นด้านครอบครัวเมื่อพ่อแม่เจ็บป่วยและต้องการช่วยเหลือพ่อแม่</li> </ul> <p><b>2. ด้านความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณ</b></p> <p>สวัสดิการบำเหน็จบำนาญเป็นสวัสดิการที่รัฐสร้างหลักประกันรายได้ให้กับข้าราชการที่เกษียณอายุราชการแล้ว</p>

## ตารางที่ 5.1

เปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ (ต่อ)

แรงจูงใจในการรับราชการ	
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	สวัสดิการในองค์การ
<p><b>มิติที่3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้สึกเห็นใจต่อผู้อื่นหรือผู้ที่ลำบากกว่าตนเอง</li> <li>- การแสดงความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในขณะปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือในฐานะของคนทั่วไปที่อยู่ในสังคม</li> <li>- การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่มีความสำคัญต่อสังคม</li> </ul> <p><b>มิติที่4 ความเสียสละ(Self-sacrifice)</b></p> <p>การปฏิบัติหน้าที่ทางราชการโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และความทุ่มเทเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นส่งผลถึงส่วนรวมโดยแท้จริง</p>	<p><b>3. ด้านการแบ่งเบาภาระค่าครองชีพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาสุขภาพและค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตร</li> <li>- อำนวยความสะดวกในด้านการกู้เงินเพื่อซื้อบ้านให้วงเงินสูงกว่าปกติและผ่อนได้ในระยะยาว</li> <li>- สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงิน</li> </ul> <p><b>4. ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน</b></p> <p>ข้าราชการได้ใช้สิทธิสวัสดิการของภาครัฐแล้วที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ทำให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถ</p>



## ตารางที่ 5.1

เปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ (ต่อ)

แรงจูงใจในการรับราชการ	
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	สวัสดิการในองค์การ
<p><b>อิทธิพลที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ</b></p> <p><b>1. ด้านสังคม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การขัดเกลาของสถาบันครอบครัว โดยพ่อแม่รับราชการ และรับรู้การปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้อื่นทำให้มีทัศนคติเชิงบวกต่องานราชการและรับราชการเหมือนพ่อแม่</li> <li>- ข้าราชการที่มีอายุมากจะแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวขณะที่ข้าราชการที่อายุน้อยมีแนวโน้มทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นมากขึ้น</li> </ul> <p><b>2. ด้านองค์การ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานทำให้สร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงาน เช่นเดียวกับลักษณะงานที่รับผิดชอบที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมให้ข้าราชการบริการสาธารณะ</li> </ul>	

จากตารางสามารถสรุปข้อแตกต่างของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและ  
 สวัสดิการในองค์กร ดังนี้

1) **แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก** โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ  
 เป็นแรงจูงใจภายในที่ทำให้บุคคลมีอารมณ์ ความรู้สึกและความปรารถนาในการแสดงพฤติกรรมเพื่อ  
 ทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของตนเอง ในขณะที่สวัสดิการในองค์กรเป็น  
 แรงจูงใจภายนอกที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ ซึ่งแรงจูงใจภายนอกถูก  
 กระตุ้นง่ายกว่าแรงจูงใจภายใน ทำให้รับรู้สวัสดิการภาครัฐเป็นแรงจูงใจภายนอกที่ทำให้เกิดการแสดง  
 พฤติกรรมมุ่งตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตซึ่งสิ่งล่อใจที่ต้องการรับราชการมาจาก  
 สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการบำเหน็จบำนาญในการสร้างความมั่นคงในการใช้ชีวิตและ  
 เพื่อได้ใช้สิทธิดังกล่าวบุคคลจึงมีความมุ่งมั่นพยายามสอบแข่งขันเข้าบรรจุเป็นข้าราชการซึ่งสะท้อนให้  
 เห็นว่าข้าราชการคำนึงถึงประโยชน์ของตนเองมาก่อนประโยชน์ของผู้อื่น

2) **ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ** ด้านการสรรหาที่ต้องการคน  
 เก่ง คนดีเข้ามาปฏิบัติราชการ สวัสดิการภาครัฐเป็นสิ่งที่ดึงดูดคนที่ต้องการความมั่นคงในชีวิต เมื่อ  
 ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการแล้ว การได้รับสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการต่างๆในองค์กรที่  
 เพียงพอกับความต้องการในการดำรงชีวิต ลักษณะงานที่ต้องบริการประชาชนและการมีความสัมพันธ์  
 ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมในหน่วยงานจะสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อ  
 งานที่ทำให้มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อประชาชน

### 5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ

งานวิจัยชิ้นนี้ค้นพบว่า สวัสดิการเป็นแรงจูงใจที่เป็นประเด็นหลักในการรับราชการของ  
 ข้าราชการพลเรือนสามัญ สะท้อนให้เห็นว่าสวัสดิการภาครัฐยังคงดึงดูดและจูงใจบุคคลทั่วไปให้รับ  
 ราชการเพื่อตอบสนองความต้องการในขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของตนเอง จะเห็นได้ว่าบุคคลมี  
 ความต้องการมั่นคงในการดำรงชีวิตสำคัญมากกว่าความตั้งใจในการรับราชการเพื่อบริการสาธารณะ  
 ซึ่งสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของภาครัฐที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม นอกจากนี้  
 แล้วแรงจูงใจในการรับราชการนั้นไม่ได้เกิดจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการใน  
 องค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีเหตุผลอื่นประกอบด้วย คือ อาชีพราชการเป็นอาชีพที่มีเกียรติ  
 สร้างความภาคภูมิใจให้กับตนเองและครอบครัวที่ถูกปลูกฝังความเชื่อจากรุ่นพ่อแม่สู่รุ่นลูก ส่วนบุคคล

ที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะนั้นไม่จำเป็นต้องรับราชการเสมอไปแต่การทำงานภาคเอกชนก็สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้หรือทำประโยชน์ให้สังคมเช่นเดียวกัน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

จากการศึกษาเรื่อง การรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์กร ทำให้แง่มุมของการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลของภาครัฐ ในการเปิดรับสมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการนั้น การสอบหรือการสัมภาษณ์โดยใช้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นเกณฑ์ในการพิจารณานั้น เป็นข้อจำกัดเนื่องจาก นโยบายของรัฐบาลที่ดึงดูดให้บุคคลภายนอกให้สนใจรับราชการนั้นเน้นไปที่ค่าตอบแทนที่สูงเทียบเท่าภาคเอกชนและสวัสดิการที่สร้างความมั่นคงให้กับชีวิต (บำเหน็จ บำนาญ) ซึ่งผลที่ได้จากการให้เกณฑ์ดังกล่าวอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้คือการสรรหาคนดี คนเก่งเข้ามาปฏิบัติราชการ แต่จะได้บุคคลที่ต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิตมาปฏิบัติราชการแทน ซึ่งอาจมีศักยภาพไม่ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน หากภาครัฐต้องการบุคลากรที่เป็นคนดีเข้ามาทำงานเพื่อส่วนรวมอย่างแท้จริง ควรสรรหาบุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเข้ามาทำงานในภาครัฐและสร้างแรงจูงใจที่ไม่ใช่เฉพาะเงินเดือนและสวัสดิการเพียงอย่างเดียวแต่ควรสร้างแรงจูงใจที่เน้นไปทางที่ให้บุคคลเห็นคุณค่าของงานมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ

#### 5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อมูลในการเก็บมีระยะเวลาที่จำกัด และผลการศึกษาค้างนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกของข้าราชการพลเรือนสามัญที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการเพื่อหาแรงจูงใจในการรับราชการที่มาจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือการจัดสวัสดิการในองค์กร ความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนสามัญในแต่ส่วนราชการเป็นเพียงความคิดเห็นส่วนบุคคลไม่ใช่ตัวแทนทั้งหมดของกระทรวงศึกษาธิการ และการศึกษาเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่เป็นเหตุผลในการรับราชการในบริบทของข้าราชการพลเรือนสามัญ จึงควรศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อนำเสนอผลการศึกษาของหน่วยงานในภาพรวมต่อไป

## 5.6 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานข้าราชการพลเรือนสามัญโดยใช้กระบวนการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) เพื่อตอบคำถามวิจัยได้สมบูรณ์ขึ้น และเพื่อสะท้อนให้เห็นมุมมองของข้าราชการที่มีต่องานราชการ และเป็นแนวทางให้หน่วยงานหรือองค์การภาครัฐนำไปใช้ในการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและสร้างแรงกระตุ้นหรือสิ่งจูงใจที่ข้าราชการเห็นคุณค่าของงานไปพร้อมกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงานที่เป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อเป้าหมายของภาครัฐที่นำผลประโยชน์สู่ประชาชนอย่างแท้จริง

## 5.7 ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

### 5.7.1 ความรู้เกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) และสวัสดิการในองค์การที่เป็นแรงจูงใจในการรับราชการ

จากหลักการจัดการความรู้ (Knowledge Management) สามารถแบ่งความรู้ ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความรู้ทั่วไปหรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มาจากผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าความรู้จากแหล่งความรู้ที่เป็นหนังสือ บทความเอกสารวิชาการต่างๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยจากทั้งไทยและต่างประเทศ เป็นความรู้ที่ชัดเจน ติความได้ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และสามารถตรวจสอบได้ เป็นการต่อยอดความรู้ที่มาจากการวิเคราะห์ของผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเพื่อใช้อ้างอิงและสร้างความน่าเชื่อถือในงานวิจัยที่ตนเองศึกษา

2) ความรู้เฉพาะตัวหรือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการสัมภาษณ์รายคน ทำให้ได้รับรู้และเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้ให้ข้อมูลโดยตรง เป็นความรู้สึก ความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลโดยตรงซึ่งมีความยากในการถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดการความรู้ด้านนี้ที่อยู่ในตัวของผู้ให้ข้อมูล

จากชุดเครื่องมือในการวิจัยที่เป็นคำถามในการวิจัย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้วิจัยที่นำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อการศึกษาครั้งต่อไป

นอกจากความรู้ที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและสวัสดิการแล้ว แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเป็นข้าราชการ คือ ความมั่นคงในงานและค่าตอบแทนที่เป็นทัศนคติและค่านิยมของข้าราชการที่ให้ความสำคัญในเรื่องความมั่นคงในงานที่สามารถทำงานไปตลอดอายุราชการ (60 ปี) โดยไม่ต้องกังวลในการถูกเลิกจ้าง ส่วนหนึ่งมาจากนโยบายของรัฐที่ต้องการสรรหาคนเก่งเข้ารับราชการจึงมีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานเป็นหลักประกันเพื่อดึงดูดให้บุคคลสนใจรับราชการ และความภาคภูมิใจในการเป็นข้าราชการที่ได้รับการปลูกฝังจากพ่อแม่ที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพราชการเป็นอาชีพที่มีเกียรติ สร้างการรับรู้ให้กับลูกในด้านทัศนคติที่ดีต่องานราชการที่มีผลทำให้รับราชการตามพ่อแม่

### 5.7.2. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย

จากการวิจัยเชิงคุณภาพทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้กระบวนการวิจัยตั้งแต่ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ที่ต้องทบทวนและวิเคราะห์กระบวนการสัมภาษณ์ การจดบันทึกเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการถอดเสียงสัมภาษณ์ การอ่านบทสัมภาษณ์จากการถอดเทปหลายๆรอบเข้าไปเข้ามา เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ในแต่ละประเด็น เป็นการดำเนินงานที่ต้องมีวินัย มีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน สะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องและความเชื่อถือได้ของการศึกษาครั้งนี้

### 5.7.3 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของตนเองและความรู้เกี่ยวกับตนเอง

ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการศึกษา ผู้วิจัยต้องค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในหัวข้อที่ทำการศึกษาเนื่องจากเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้วิจัยเองจึงใช้เวลาไปกับการศึกษาค้นคว้าบทความเอกสารงานวิจัยต่างๆเพื่อให้เข้าใจในเรื่องที่ศึกษาจึงใช้เวลาค่อนข้างเยอะพอสมควร จึงต้องขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นระยะๆไม่ว่าจะเป็นวิธีการวิจัย คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย ในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลถึงแม้ว่าจะเป็นผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในสำนักงานเดียวกันแต่การนัดเพื่อทำการสัมภาษณ์นั้นค่อนข้างลำบากเนื่องจากภาระงานของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ผู้ให้ข้อมูลบางรายติดภารกิจต้องลงพื้นที่ตามสถานศึกษาต้องเลื่อนนัดเพื่อความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล และการสัมภาษณ์ที่ใช้เวลานานเพื่อทำความเข้าใจกับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูลที่ตรงประเด็นกับคำถาม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้เสียสละเวลาส่วนตัวและให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างนี้ ซึ่งการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าเป็น

กระบวนการที่ค่อนข้างละเอียด การทำงานแต่ละครั้งต้องมีสติเพื่อให้ได้ผลวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์  
ในงานวิจัย และทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้เพิ่มเติมที่ถือว่าเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้วิจัยในเรื่องที่ศึกษาด้วย



## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กิ่งพร ทองใบ. (2553). *ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์. งานการสื่อสารองค์กร กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2558). *รายงานประจำปี 2557 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน Office of the Civil of the Civil Service Commission*. กรุงเทพฯ: บริษัท แอร์บอร์น พรินต์ จำกัด.
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. นนทบุรี: บริษัท บีเค อินเตอร์ปรีนท์ จำกัด.
- วนิดา วาตีเจริญ อธิวัฒน์ กาญจนวนิชย์กุล และ สมบัติ ทีฆทรัพย์. (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิด ทฤษฎี สู่ภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วรรณดี สุทธินรากร. (2556). *การวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยในกระบวนการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: ศยาม.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2548). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*. กรุงเทพฯ: บริษัท จุดทอง จำกัด.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2554). *เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล Compensation and Employee Benefits Administrative หน่วยที่ 1-7*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณการพิมพ์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชารัฐศาสตร์. (2555). *เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารงานบุคลากรภาครัฐ Public Personnel Managements หน่วยที่ 1-8 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. (2552). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 ฉบับแก้ไขปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สัมพันธ์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ : กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงาน กพ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *ระบบบริหารราชการของราชอาณาจักรไทย*. นนทบุรี: กรกนการพิมพ์.

สุรงค์รัตน์ วศินารมย์. (2540). *สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรีนติ้ง.

อริยา คูหา. (2556). *จิตวิทยาเพื่อการดำรงชีวิต*. ปัตตานี: โรงพิมพ์มิตรภาพ

### บทความวารสาร

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง. (2557). อิทธิพลของพฤติกรรมระดับ กลุ่มและองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน The Influence of Individual, Group and Organizational Behaviors on the Performance of Police Stations regarding Their Task of Providing Public Security. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 34(3), 31-41

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2557). HR Professional. *วารสารข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน*, 58(3), 1-35.

รุจี อมฤตย์, ปฐม มณีโรจน์, ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ, และ รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2557). การศึกษาพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภาครัฐของไทย: ศึกษากรณีข้าราชการในมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 12(2), 38-55

### บทความในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการ

นันทิ ขจรกิตติยา. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย: การทบทวนวรรณกรรม. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ*, 23, 684-690

### วิทยานิพนธ์

ฉัตรแก้ว ภูมรินทร์. (2549). *การใช้สวัสดิการภายในส่วนราชการของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.



ดาวกระจาย ตูเทศานนท์. (2544). *ทัศนะของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

ทยา ทิพย์ชมภู. (2552). *ทัศนะและความต้องการด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ : ศึกษาเฉพาะกรณี เรือนจำบางขวาง*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ระพีพัฒน์ โสภณชุตติเดช. (2554). *สวัสดิการเพื่อตอบสนองความต้องการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรของการท่าเรือแห่งประเทศไทย(ท่าเรือกรุงเทพ)*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

อานนท์ จำปา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความทุ่มเทในงาน: กรณีศึกษาครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

#### วิทยานิพนธ์จากเว็บไซต์

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง. (2556). *อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน The Influential Behaviors from Individual, Group, and Organizational Levels toward Police Stations' Performance to Serve the Public*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะวิทยาการจัดการ. สืบค้นจาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/9336/1/380898.pdf>

บุญยฤทธิ์ พร้อมสุทธิพงศ์. (2556). *บทบาทของคริสตจักรในจังหวัดเชียงใหม่ในการสร้างแรงจูงใจสาธารณะ*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. สืบค้นจาก [http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/etheses/fulltext.php?id=29158&word=%A4%C3%D4%CA%B5%A8%D1%A1%C3&check\\_field=SUBJECT&select\\_study=&condition=2&search=9&philosophy=&master=](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/fulltext.php?id=29158&word=%A4%C3%D4%CA%B5%A8%D1%A1%C3&check_field=SUBJECT&select_study=&condition=2&search=9&philosophy=&master=)

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2557). คนยุคใหม่เลือกรับราชการ ชี้ “บ๊ักตุ๋” แม่เหล็กดูด “เงินดี – มั่นคง สูง”  
 สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9570000108097>
- กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน. (2558). พระราชกฤษฎีกา. สืบค้นจาก  
[http://kromchol.rid.go.th/fad/fad\\_pro/decree.html](http://kromchol.rid.go.th/fad/fad_pro/decree.html)
- ชยันต์ ชัยพลกษัณษะนนท์. (2552). ความสุขในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่. สืบค้นจาก  
<http://www.lampangcity.go.th/knowledge/knowledge08.php>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2555). แท้สมัครข้าราชการนับล้าน รับแค่ 6 พัน สรรพากร กรมการปกครองและ  
 กระทรวงเกษตรฯรับมากที่สุด. สืบค้นจาก [http://www.kruthai.info/view.php?article\\_id=1110](http://www.kruthai.info/view.php?article_id=1110)
- ปริยานุช วัฒนกุล. (2550). ค่านิยมในการรับราชการของข้าราชการยุคใหม่มาบริบทของความ  
 เปลี่ยนแปลง. สืบค้นจาก [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/BRD\\_Reserch/thesis%20knowledge/11\\_Jan\\_2013/4\\_2550.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/BRD_Reserch/thesis%20knowledge/11_Jan_2013/4_2550.pdf)
- ทัศนีย์ ธรรมสิทธิ์. (2556). การพิทักษ์ระบบคุณธรรมในราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบ  
 ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. สืบค้นจาก[http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/POPProvince/2556\\_A/121123\\_A.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/POPProvince/2556_A/121123_A.pdf)
- มูลนิธิสถาบันอนาคตไทยศึกษา. (2015). ข้อเท็จจริง 10 ปี ระบบข้าราชการไทย. สืบค้นจาก  
[http://www.thailandff.org/upload/reports/10%20year%20gov\\_officer.pdf](http://www.thailandff.org/upload/reports/10%20year%20gov_officer.pdf)
- ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). คุณธรรม จริยธรรม.  
 สืบค้นจาก [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3745&catid=544](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=3745&catid=544)
- ศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2556). การรับราชการ.  
 สืบค้นจาก [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2841&Itemid=274](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=2841&Itemid=274)
- สำนักกรรมการ 2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2555). รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง ธรรมภิบาล  
 ในการแต่งตั้งโยกย้าย: ศึกษากรณีกระทรวงมหาดไทย. สืบค้นจาก [http://library.senate.go.th/document/Ext6671/6671676\\_0001.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext6671/6671676_0001.PDF)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2556). สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลของทางราชการ.

สืบค้นจาก [http://www.ocsc.go.th/OCSC/TH/index.php?option=com\\_content  
&view= article&id=293:2011-07-03-03-11-49&catid=96:2011-06-29-14-50-47&  
Itemid =256](http://www.ocsc.go.th/OCSC/TH/index.php?option=com_content&view=article&id=293:2011-07-03-03-11-49&catid=96:2011-06-29-14-50-47&Itemid=256)

หน่วยตรวจสอบภายในจังหวัด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2557). การคลังราชการ. สืบค้นจาก  
[http://www.prachuapkhirikhan.go.th/audit\\_pkn/money2/2audit.html](http://www.prachuapkhirikhan.go.th/audit_pkn/money2/2audit.html)

### Book

A.B. Shani, Dawn Chandler, Jean-Francois Coget and James B. Lau. (2009). *Behavior in Organization: An Experiential Approach*. New York: McGraw-Hill.

David A. DeCenzo, Stephen P. Robbins and Susan L. Verhulst. (2013). *Human Resource Management, 11<sup>th</sup> Edition*. John Wiley & Sons Singapore.

Greenberg, Jerald and Baron, A. Robert. (2008). *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of work*. 8<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall.

George Milkovich, Jerry Newman and Barry Gerhart. (2014). *Compensation*. New York: McGraw-Hill.

Michael Armstrong and Henlen Murlis. (2007). *Reward Management: A Handbook of Remuneration Strategy and Practice*. 5<sup>th</sup> ed. London: Kogan Page 2001.

Richard I. Henderson. (2000). *Compensation Management in a Knowledge-Base Word*. New Jersey: Prentice Hall.

### Articles

Alina Ciobanua and Armenia Androniceanu. (2015). Civil Servants Motivation and Work Performance in Romanian Public Institutions . *Procedia Economics and Finance*, 30(1),164-174.

- Betty Yung. (2014). Differential Public Service Motivation Among Hong Kong Public Officials: A Qualitative Study. *Public Personnel Management*, 43(4), 415-441.
- Christopher G.Reddick. (2009). The Importance of Employee Health Benefits to Public and Private Sector Organizations. *Public Personnel Management*, 38(2),50-68.
- David Giauque, Adrian Ritz, Frederic Varone, Simon Anderfuhren-Biget and Christian Waldner. (2011). Putting public service motivation into context: a balance between universalism and particularism. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 227-253.
- David J. Houston, (2006). 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(1), 67-86.
- Emanuel Camilleri, (2007). Antecedent affecting public service motivation. *Personnel Review*, 36(3), 356-377.
- James L. Perry. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 5-22.
- James L. Perry. (2014). The motivation base of public service: foundations for a third wave of research. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 36(1), 34-47.
- James L. Perry and Lois Recasino Wise. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373.
- James L.Perry, Annie Hondeghem and Lois Recascino Wise. (2010). Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Year of Research and an Agenda for the Future. *Public Administration Review*, 70(5),681-690.
- James L.Perry and Wouter Vandenabeele. (2015). Public Service Motivation Research: Achievements, Challenges, and Future Directions. *Public Administration Review*, 75(5), 392-699.
- Jeannette Taylor and Randal Taylor. (2011). Working Hard for More Money or Working Hard to Make a Difference? Efficiency Wages, Public Service Motivation, and Effort. *Review of Public Personnel Administration*. 31(1),67-86.

- Julian S. Gould-Williams, Ahmed Mohammed Sayed Mostafa and Paul Bottomley. (2013). Public Service Motivation and Employee Outcomes in the Egyptian Public Sector: Testing the Mediating Effect of Person-Organization fit. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25, 597-622. DOI: 10.1093/jopart/mut053
- Julian S. Gould-Williams, Ahmed Mohammed Sayed Mostafa and Paul Bottomley. (2013). High-Performance Human Resources Practices and Employee Outcomes: The Mediating Role of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 747-757. DOI: 10.1111/puar.12354.
- Julian S. Gould-Williams, Paul Bottomley, Tom Redman, Ed Snape, David J. Bishop, Thanawat Limpanitgul and Ahmed Mohammed. (2014). Civic Duty and Employee Outcomes: Do High Commitment Human Resource Practices and Workload matter?. *Public Administration*, 92(4), 973-953. DOI: 10.1111/padm.12019
- Muhammad Imran Rasheed, Asad Afzal Humayon, Usama Awan and Affan ud Din Ahmed. (2016). Factors affecting teachers' motivation An HRM challenge for public sector higher educational institutions of Pakistan (HEIs). *International Journal of Educational Management*, 30(1), 101-114.
- Richard M. Clerkin and Jerrell D. Cogburn. (2012). Dimensions of Public Service Motivation. *Review of Public Personnel Administration*, 32(3), 209-235
- Sangmook Kim. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27(8), 722-740.
- Sangmook Kim, Wouter Vandenabeele, Bradley E. Wright, Lotte Bøgh Andersen, Francesco Paolo Cerase, Robert K. Christensen, ... Paola De Vivo. (2012). Investigating the Structure and Meaning of Public Service Motivation across Populations: Developing an International Instrument and Addressing Issues of Measurement Invariance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1-24.

Sayed Bashir Hussain and Ijaz Ahmad. (2015). Public Service Motivation: Incidence and Antecedents in Pakistan. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 6(10). 1357-1373

Wouter Vandenabeele, (2011). Who Want to Deliver Public Service? Do Institutional Antecedents of Public Service Motivation Provide an Answer?. *Review of Public Personnel Administration*, 31(1).87-107.



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวเบญจธรรม ดิสกุล
วันเดือนปีเกิด	10 กรกฎาคม พ.ศ. 2523
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2546: รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
ประสบการณ์ทำงาน	2556 – ปัจจุบัน: นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ 2546 – 2556 : เจ้าหน้าที่บุคคล บริษัท เซาท์แลนด์รับเบอร์ จำกัด สาขาบางกล้า