

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุน
ของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม



วิจิตา ชิวเรื่องโรจน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2566



นางสาววิชิตา ชิวเรืองโรจน์

ผู้วิจัย



ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



รองศาสตราจารย์ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล



ชาคริต พิชญางกูร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในสารนิพนธ์ และความร่วมมือของทุก ๆ ท่านที่ทำให้การสนับสนุนผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบ และแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ญัฐสิทธิ์ เกิดศรี ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และดร.ชาคริต พิชญางกูร กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำสารนิพนธ์นี้ รวมไปถึงทุกคนในครอบครัว เพื่อนสนิท และเพื่อนร่วมสาขาการจัดการธุรกิจที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุนที่ได้อยู่เสมอ ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่าข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสารนิพนธ์ในครั้งนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ รวมไปถึงหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะทั้งหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน ในประเทศไทย ตลอดจนสามารถนำองค์ความรู้จากการศึกษาไปพัฒนา และปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วิจิตา ชิวเรืองโรจน์

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ
ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม

THE STUDY OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION AND PUBLIC OFFICER CHANGE –
SUPPORTIVE INTENTION IN JUSTICE ORGANIZATION

วิชิตา ชิวเรืองโรจน์ 6450372

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา Ph.D., รองศาสตราจารย์
ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี Ph.D., ชاکริต พิชญางกูร Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุน
ของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม โดยงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัย
เชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงาน
หน่วยงานศาลยุติธรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 389 คน โดยการแจก
แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) พบว่ามี 4 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการ
สาธารณะ (Public Service Motivation) 2. ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change –
Related Attitude) 3. ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective
Norm) และ 4. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Perceived
Behavioral Control) ที่ส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention)
งานวิจัยนี้พบว่ามีเพียง 2 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change –
Related Attitude) และ 2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related
Perceived Behavioral Control) ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change –
Supportive Intention)

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ/ การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง/ องค์การยุติธรรม

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการศึกษาวิจัย	3
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาวิจัย	3
1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย	3
1.4.1 ด้านวิชาการ	3
1.4.2 ด้านการนำไปปรับใช้ในภาคปฏิบัติสำหรับองค์กรธุรกิจ ภาครัฐ ชุมชน หรือสังคม	3
1.5 ด้านความสอดคล้องของการศึกษาวิจัยที่มีต่อจุดมุ่งหมายการพัฒนา อย่างยั่งยืน	4
1.6 นิยามศัพท์	4
1.7 บทสรุปโครงสร้าง	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวคิดในการศึกษาวิจัย	6
2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)	6
2.1.2 แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Theory of Motivation)	8

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.1.3 แนวคิดทฤษฎีของการเปลี่ยนแปลง (Organization Change)	9
2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	13
2.4 สมมติฐานงานวิจัย	14
2.5 บทสรุป	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย	14
3.1 รูปแบบงานวิจัย	15
3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	15
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	16
3.4 ลักษณะวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	21
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	22
3.6.1 วิธีการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร	22
3.6.2 วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)	22
3.7 การปกป้องความลับของข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย	23
3.8 กรอบระยะเวลาและตารางแสดงแผนดำเนินงานโครงการวิจัย	23
3.9 บทสรุป	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4.1 ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	32
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)	48
4.4.1 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 1	49
4.4.2 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 2	53
4.4.3 การทดสอบตัวแปรตามและค่าความคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปร ที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normality)	55
4.4.4 การทดสอบความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Homoscedastic)	56
4.4.5 การทดสอบความเป็นอิสระจากกันของค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Errors)	56
4.4.6 การทดสอบความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง ตัวแปรต้นเหตุ (Multicollinearity)	57
4.5 บทสรุป	58
บทที่ 5 การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
5.1 การสรุปผลการศึกษาวิจัย	60
5.1.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานการศึกษา	61
5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ	62
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย	64
5.3.1 ข้อเสนอแนะภาคปฏิบัติ	64
5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านวิจัยและวิชาการ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก แบบสอบถามวิจัย	69
ภาคผนวก ข แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้ ในการศึกษาวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC)	75
ภาคผนวก ค แบบประเมินดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (Content Validity Index: CVI)	80
ภาคผนวก ง หนังสือรับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย	84
ภาคผนวก จ ผลการตรวจวิเคราะห์ฐานข้อมูลออนไลน์ Turn-it-in	86
ประวัติผู้วิจัย	88

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 ตารางแสดงตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	20
3.2 ตารางแสดงคำถามใน ส่วนที่ 2	21
3.3 ตารางแสดงข้อคำถามใน ส่วนที่ 3	23
3.4 ตารางแสดงผลการดำเนินงาน โครงการวิจัย	29
4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านระดับการศึกษา	33
4.4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านสถานภาพ	33
4.5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านสถานที่ทำงาน	33
4.6 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.7 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน	34
4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุ ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab)	35
4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และระดับการศึกษา ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab)	35
4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และตำแหน่งงาน ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab)	36
4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุการทำงาน ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab)	38
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุน การเปลี่ยนแปลง	39
4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะ	39
4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	41
4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	42
4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง	43
4.18 ค่าสถิติไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin: KMO) และค่าสถิติบาร์ทเลท (Bartlett’s Test of Sphericity)	44
4.19 Total Variance Explained ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม	45
4.20 การจัดกลุ่มตามผลการวิเคราะห์ปัจจัยของตัวแปรหลังการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax	46
4.21 ผลสรุปตัวแบบจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 1	49
4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ครั้งที่ 1	50
4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ครั้งที่ 1	51
4.24 ผลสรุปตัวแบบจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 2	53
4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ครั้งที่ 2	53
4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ครั้งที่ 2	54
4.27 การทดสอบค่า โคลโมโกรอฟ สเมอร์นอฟ (One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test)	55
4.28 ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Errors) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน	56
4.29 ผลการทดสอบค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)	57
5.1 ผลสรุปการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)	61
5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ	62

สารบัญรูปรภาพ

ภาพที่	หน้า	
2.1	ภาพแสดงแบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน	7
2.2	ภาพแสดงแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยของ Hassan et al., (2020a)	10
2.3	ภาพแสดงแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยของ Straatmann et al., (2018)	11
2.4	ภาพแสดงแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยของ Jimmieson et al., (2009)	11
2.5	ภาพแสดงแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยของ Hassan et al., (2020b)	13
2.6	ภาพแสดงกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Conceptual Framework)	14
3.1	ขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย	16
4.1	กรอบแนวคิดวิจัยเชิงทฤษฎีที่มีการปรับปรุง จาก Hassan et al. (2020a)	48
4.2	การทดสอบความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่โดย Scatterplot	56

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันประเทศไทยยังคงมีประเด็นความท้าทายเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของภาครัฐเป็นอย่างมาก จึงทำให้ภาครัฐมีการตื่นตัว และมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิรูประบบราชการของไทย ให้มีการบูรณาการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวมีความท้าทายอยู่ 2 ประการ ได้แก่ 1) ทำอย่างไรให้การบริหารราชการมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกจากการบริการของภาครัฐ โดยนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน 2) ทำอย่างไรให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐมีความผูกพันต่องาน มีทัศนคติ พฤติกรรม และทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความท้าทายในการปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐของไทย คือ การทำให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับที่สูงขึ้น

องค์การยูติธรรมเป็นหนึ่งในองค์การภาครัฐที่ช่วยอำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน ซึ่งในระยะเวลาที่ผ่านมาองค์การได้ทำหน้าที่สำคัญ ในการสร้างความสงบสุขแก่ประชาชน และสังคมมาโดยตลอด จึงทำให้องค์การยูติธรรมมีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาประเทศ (สำนักงานศาลยูติธรรม, 2565) ดังนั้น องค์การจึงต้องมีการปรับตัว และพัฒนาทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน งานด้านธุรการ การบริหารงานบุคคล รวมไปถึงงานบริการสาธารณะ ซึ่งปัจจุบันองค์การยูติธรรมมีความท้าทายที่สำคัญ อันเนื่องมาจากรัฐบาลมีข้อกำหนดให้องค์การจัดการระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยูติธรรมได้โดยสะดวกรวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป แต่เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีความผันผวน และไม่แน่นอนสูง อีกทั้งสภาพเศรษฐกิจประเทศไทยที่ผ่านมามีอัตราการเติบโตที่ต่ำกว่าระดับศักยภาพจากผลพวงปัญหาโรคระบาดเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 รวมไปถึงปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำระหว่างคนรวยกับคนจนมาอย่างยาวนาน ทั้งหมดนี้ล้วนส่งผลให้องค์การยูติธรรมต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน เร่งพัฒนาองค์การ เพื่อยกระดับการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกให้เป็นการมาตรฐานระดับสากล เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชน ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) การให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ปฏิบัติงานบริการสาธารณะซึ่งเป็นผู้ดำเนินการให้กับประชาชนผู้มารับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ต่อการเปลี่ยนแปลง

ตามที่กล่าวมาข้างต้นปัจจัยที่นำไปสู่การการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ขององค์การภาครัฐได้นั้นประกอบไปด้วย พฤติกรรมส่วนบุคคล การเปลี่ยนแปลงเนื้อหา บริบท กระบวนการ และภาวะความเป็นผู้นำ (Ahmad & Cheng, 2018; Oreg et al., 2011) ซึ่งปัจจัย ด้านพฤติกรรมส่วนบุคคลนั้นมีส่วนสำคัญต่อการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ อย่างมาก

Perry & Wise (1990) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ที่มีส่วนช่วยต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การภาครัฐ เนื่องจากเมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับองค์กรก็จะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนา และเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกว่าเดิม ดังนั้น หากองค์กรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน บริการสาธารณะ โดยตรงนั้น จึงเป็นปัจจัยที่ช่วยผลักดันให้การดำเนินงานบริการสาธารณะ มีการขับเคลื่อนไปข้างหน้า

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการสนับสนุนการ เปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐ ในองค์การยุติธรรม โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) (Ajzen, 1991) จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ ของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานบริการสาธารณะ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา องค์การยุติธรรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการ ของประชาชน และให้้องค์การตามทันกับบริบทสังคมไทยที่มีการเปลี่ยนแปลง ไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงาน บริการสาธารณะขององค์การยุติธรรม

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานบริการ สาธารณะที่ส่งผลให้้องค์การยุติธรรมเกิดการเปลี่ยนแปลง

1.3 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม โดยจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) รูปแบบออนไลน์ ซึ่งในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566

1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้ในครั้งนี้เลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรคือเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในองค์การยุติธรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

1.3.3.2 ทักษะเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง

1.3.3.3 บรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง

1.3.3.4 พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การภาครัฐ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย

1.4.1 ด้านวิชาการ

เพื่อให้ได้รับองค์ความรู้ใหม่ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม สามารถนำผลจากการศึกษานี้ไปพัฒนาต่อยอดในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และบริหารองค์การภาครัฐ

1.4.2 ด้านการนำไปปรับใช้ในภาคปฏิบัติสำหรับองค์กรธุรกิจ ภาครัฐ ชุมชน หรือสังคม

เพื่อช่วยให้ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ ทราบถึงปัจจัยที่ควรพัฒนาปรับปรุงในด้านแรงจูงใจของการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร อีกทั้ง ยังสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปพัฒนาแผนยุทธศาสตร์หรือกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและสังคมต่อไป

1.5 ความสอดคล้องของการศึกษาวิจัยที่มีต่อจุดมุ่งหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามที่องค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (UN Thailand) ได้เผยแพร่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals - SDGs) ซึ่งประชาคมโลกมีความเห็นพ้องที่จะนำมาเป็นกรอบในการดำเนินการด้านการพัฒนา โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นความสอดคล้องตามเป้าหมายได้แก่

1.5.1 ประการที่ 16 ส่งเสริมสังคมที่สงบสุข และครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกกระดับ (Promote Peaceful and Inclusive Societies for Sustainable Development, Provide Access to Justice for all and Build Effective, Accountable and Inclusive Institutions at all Levels) โดยส่งเสริมนิติธรรมระดับชาติและระหว่างประเทศ สร้างหลักประกันว่าประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียม และพัฒนาสถาบันให้มีประสิทธิผล มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกกระดับ อีกทั้ง บังคับใช้กฎหมาย และนโยบายที่ไม่เลือกปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

1.6 นิยามศัพท์

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) หมายถึง แรงจูงใจของบุคคลที่กระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ตลอดจนทำประโยชน์เพื่อให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยบุคลากรมีความรู้สึกสนใจกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์จากการบริการสาธารณะ และให้บริการสาธารณะ โดยตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน

การเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Organizational Change) หมายถึง การเคลื่อนไหวขององค์การ การออกจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันสู่บางสิ่งที่ยังปรารถนาในอนาคตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

องค์การยุติธรรม (Justice Organization) หมายถึง องค์การที่มีการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม และมีความเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติตามหลักการ และกฎหมาย เช่น หน่วยงานภายใต้สังกัดศาลยุติธรรม เป็นต้น

1.7 บทสรุป

จากงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัยในหัวข้อปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และความร่วมมือของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์การยุติธรรม เนื่องจากในปัจจุบันองค์การภาครัฐได้มีการตื่นตัว และผลักดันในด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการลดรูปแบบ และขั้นตอนกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนลง อีกทั้งยังมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่จะก้าวไปสู่การเปลี่ยนผ่านได้อย่างทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยคาดหวังว่างานวิจัยนี้จะสามารถสร้างประโยชน์อย่างมากให้กับองค์การภาครัฐ ในการบริหารจัดการระบบการทำงาน การบริการสาธารณะ และสนับสนุนเจ้าหน้าที่รัฐในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลง และเกิดความยั่งยืน

บทที่ 2

ผลงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในเรื่องของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวคิดในการศึกษาวิจัย

2.1.1 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Theory of Motivation)

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีของการเปลี่ยนแปลง (Organization Change)

2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

2.4 สมมติฐาน (วิจัยเชิงปริมาณ)

2.5 บทสรุป

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวคิดในการศึกษาวิจัย

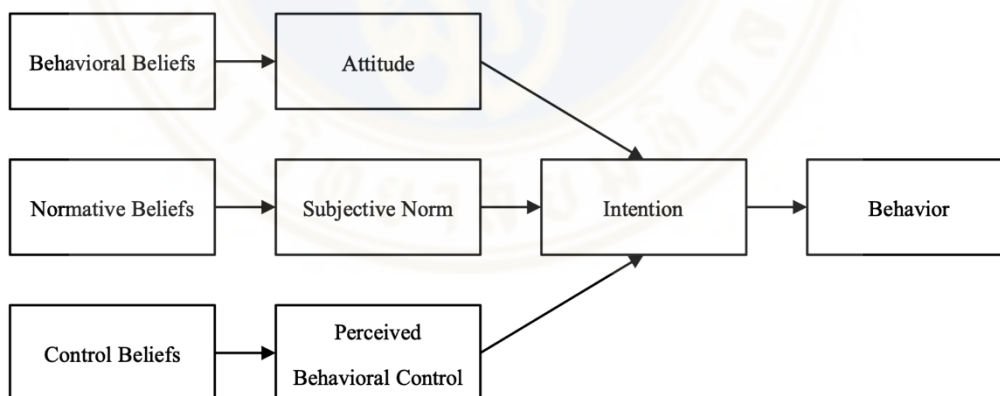
2.1.1 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) เป็นต้นแบบความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจ และพฤติกรรมซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดย Ajzen (1985) เป็นผู้ริเริ่มในการนำมาใช้คาดการณ์ และอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนดโดยความตั้งใจของแต่ละบุคคลในการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ อีกทั้งทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผนยังสามารถเสนอแนวทางเพื่อใช้อธิบายการตอบสนองของมนุษย์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ทัศนคติ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม

ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) สะท้อนถึงพฤติกรรมที่เป็นผลดีหรือผลเสียของแต่ละบุคคล เช่น หากมีความเชื่อว่าได้กระทำพฤติกรรมบางอย่างแล้วได้ผลลัพธ์ในทางบวก บุคคลนั้นก็จะมีความทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว ในทางกลับกันหากทำพฤติกรรมบางอย่างแล้วได้ผลลัพธ์ในทางลบ บุคคลนั้นก็จะมีความทัศนคติที่ไม่ดีกับพฤติกรรมดังกล่าวที่ทำไป และถ้าหากมีความทัศนคติในทางบวกต่อพฤติกรรม ก็จะสามารเกิดเจตนาหรือความตั้งใจ (Intention) ที่แสดงต่อพฤติกรรมนั้นได้

บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย (Subjective Norm) แสดงให้เห็นการรับรู้การกระตุ้นทางสังคมที่มีต่อบุคคลในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งมีความสำคัญต่อบุคคลหนึ่งเพื่อสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) อธิบายเกี่ยวกับการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ามีความง่ายหรือยากเพียงใดในการแสดงพฤติกรรมต่อสถานการณ์ที่สนใจ ภายใต้สภาพการณ์หรือปัจจัยต่าง ๆ เช่น หากบุคคลรับรู้หรือเชื่อว่าตนเองสามารถแสดงพฤติกรรมใด ๆ ได้ในสภาพการณ์ที่เหมาะสม หรือมีปัจจัยต่าง ๆ เอื้ออำนวยกับความตั้งใจของการแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลก็จะมีแนวโน้มหรือความตั้งใจที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ ในอีกทางหนึ่ง หากสภาพการณ์หรือปัจจัยไม่เอื้ออำนวยต่อบุคคลนั้น ก็จะไม่มีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา



รูปภาพ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน
ที่มา : Ajzen (1991)

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Theory of Motivation)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Theory of Motivation) เชื่อว่ามนุษย์มีพฤติกรรมที่สามารถอธิบายได้โดยนำแนวโน้มของแต่ละบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง (Maslow, 1970) ต่อมาจึงได้มีการเรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เป็นขั้นลำดับ ดังนี้

2.1.2.1 ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งหากความต้องการขั้นพื้นฐานยังไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอด และจะทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่เป็นความต้องการระดับรองลงไป

2.1.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งเป็นความต้องการที่มากกว่าความอยู่รอด เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ

2.1.2.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness & Love Needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจแล้ว มนุษย์ต้องการความรักความเป็นเจ้าของ มิตรภาพ ความผูกพัน ความเป็นเพื่อน หรือความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โดยมีการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น

2.1.2.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่สูงขึ้นกว่าการได้รับความรัก เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

- ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความมั่นใจในตนเอง มีความสามารถ โดยที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ทุกคนต้องการที่จะรับรู้ว่ามีคุณค่า และมีความสามารถ

- ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ การได้รับการยกย่อง และได้รับความสนใจ มีความต้องการที่จะได้รับการชมเชยในสิ่งที่ตนเองกระทำเพื่อให้รู้สึกว่าคุณค่า

2.1.2.5 ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละบุคคลที่จะได้รับความสำเร็จตามความปรารถนาที่ตั้งไว้ โดยใช้ความสามารถในทุก ๆ ด้านอย่างเต็มที่พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตนเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม และของสังคมเป็นสำคัญ

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีของการเปลี่ยนแปลง (Organization Change)

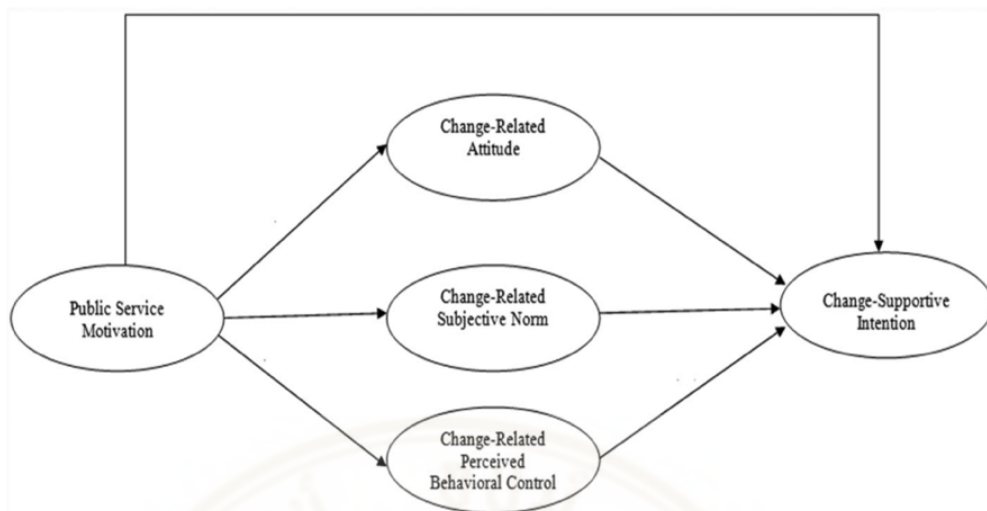
การเปลี่ยนแปลงองค์การ (Organization Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงส่วนสำคัญต่าง ๆ การปรับเปลี่ยนเล็กน้อยสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งการดำเนินการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับองค์การอย่างมาก (Burke, 2017) ซึ่งปัจจัยในการเปลี่ยนแปลงมีอยู่หลายปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยภายนอกองค์การ (External Factor) เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั่วไป และสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน สามารถเป็นปัจจัยที่กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงได้ดี (Kreitner & Kinicki, 2006) โดยปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของลูกค้ำ แรงกดดันทางสังคม และกฎหมาย

ปัจจัยภายในองค์การ (Internal Factor) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น ความขัดแย้งของคนในองค์การ อัตราการลาออกของพนักงาน โดยที่การเปลี่ยนแปลงนั้นจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงแบบตอบโต้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือตอบสนองต่อปัญหาในแบบที่ไม่คาดคิด และการเปลี่ยนแปลงแบบเชิงรุก หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีแบบแผน เพื่อที่จะเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ขององค์การ โดยมีการกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงขึ้นมาก่อน (Kinicki & William, 2006)

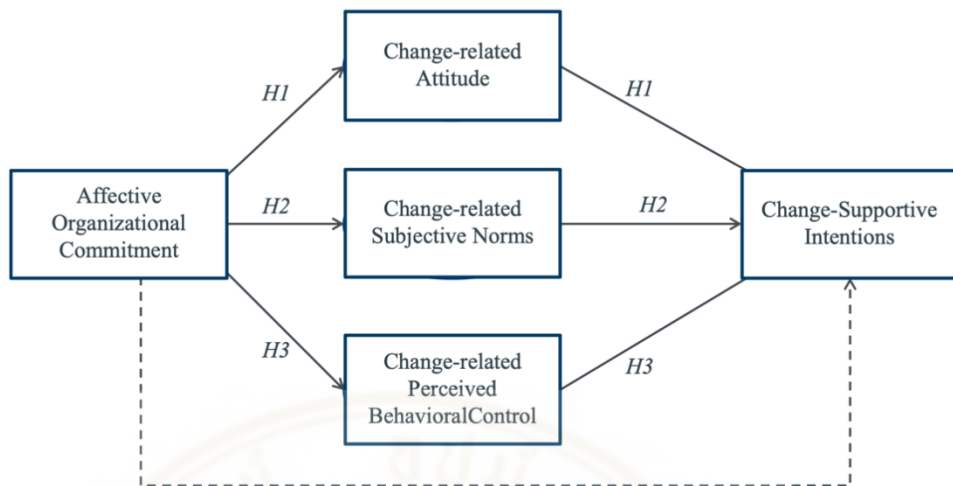
2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Hassan et al. (2020a) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการสนับสนุนของพนักงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Public Service Motivation and Employee Change – Supportive Intention: Utilizing the Theory of Planned Behavior) โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน พบว่า แรงจูงใจในการบริการ ทักษะคติ บรรทัดฐาน และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีผลเชิงบวกที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง



รูปภาพ 2.2 แบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยของ Hassan et al. (2020a)
ที่มา : Hassan et al. (2020a)

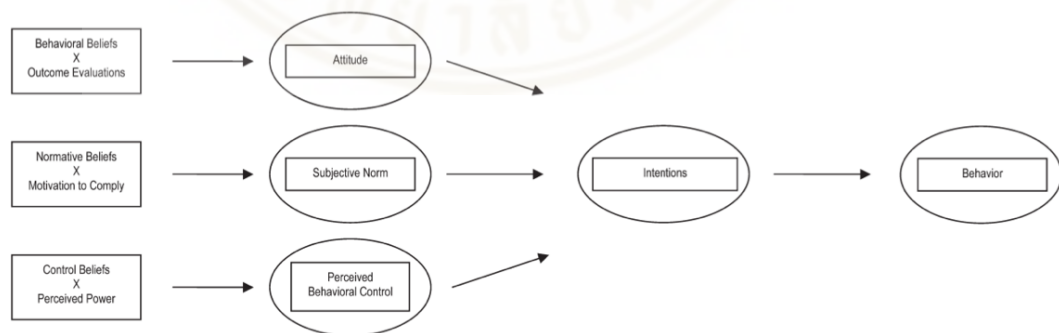
Straatmann et al., (2018) ศึกษากระบวนการทางจิตวิทยาที่เชื่อมโยงความผูกพันขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงกับความตั้งใจที่สนับสนุน (Psychological Processes Linking Organizational Commitment and Change – Supportive Intentions) โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน พบว่าความผูกพันต่อองค์กร ทศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง บรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ และทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร แต่ในทางกลับกันผลการวิจัยยังพบว่า อายุ มีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง กับความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดความเปลี่ยนแปลงขององค์กร



รูปภาพ 2.3 แบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยของ Straatmann et al. (2018)

ที่มา : Straatmann et al. (2018)

Jimmieson et al. (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การทำนายทางจิตสังคม ต่อความตั้งใจในการมีส่วนร่วมของการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะสนับสนุนบริบทขององค์กร (Psychosocial Predictors of Intentions to Engage in Change Supportive Behaviors in an Organizational Context) โดยนำทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผนมาใช้ เพื่อทำความเข้าใจความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน โดยสำรวจทัศนคติ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงตามลำดับเกิดจากความแตกต่างระหว่างผู้มีความตั้งใจปานกลางถึงสูง



รูปภาพ 2.4 แบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยของ Jimmieson et al. (2009)

ที่มา : Jimmieson et al. (2009)

Peccei et al. (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทความผูกพันต่อองค์กร โดยการวิเคราะห์ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง: การคาดการณ์ร่วมและผลของการประมาณ (The Role of Organizational Commitment in the Analysis of Resistance to Change: Co – Predictor and Moderation Effect) แสดงให้เห็นว่าผลกระทบของความมุ่งมั่นที่มีต่อปฏิกริยาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นเป็นส่วนหนึ่ง ที่ถูกสื่อสารผ่านทางทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง และแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจสามารถทำให้เกิด ผลเชิงบวกกับพนักงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

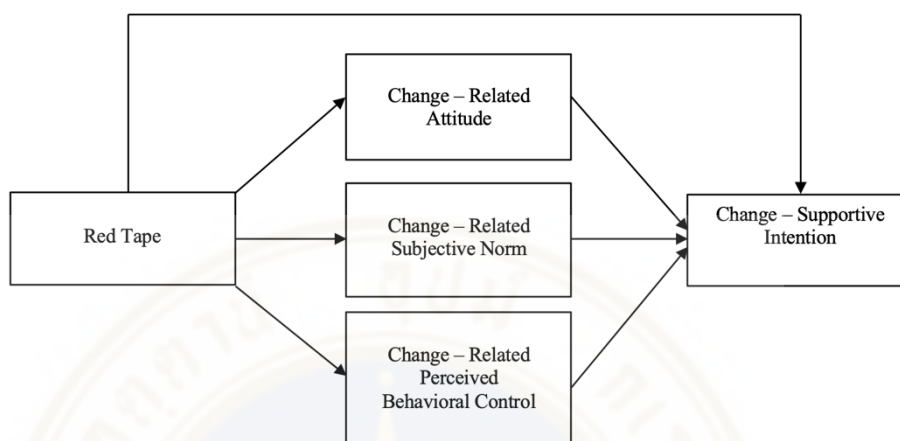
Cerese & Farinella, (2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีความเกี่ยวข้อง กับการปฏิรูปการบริการจัดการ และเปลี่ยนแปลงสถานการณ์การทำงานขององค์กรมหาชน (Public Service Motivation: How does It Relate to Manage – Ment Reforms and Changes in the Working Situation of Public Organizations? A Case Study of the Italian Revenue Agency) โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน พบว่าการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีผลเชิงบวก กับการเปลี่ยนแปลงการทำงานของพนักงานในสำนักงานสรรพากรของประเทศอิตาลี เนื่องจาก หากพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงที่สูง ก็จะทำให้ มีแนวโน้มในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่สูงขึ้นตามมา

Wright et al. (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปรับตัว และบทบาทของแรงจูงใจ ในการบริการสาธารณะ เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Motivated to Adapt? The Role of Public Service Motivation as Employees Face Organizational Change) ได้พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงสูงมีแนวโน้มที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง และนำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ

Liu & Zhan, (2019) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจพื้นฐานของความมุ่งมั่นต่อการเปลี่ยนแปลง องค์กรในภาครัฐของจีน (Motivational Bases of Commitment to Organizational Change in the Chinese Public Sector) พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะ และความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร เนื่องจากพนักงาน ที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงจะมีแนวโน้มของบรรทัดฐานในระดับที่สูง

Hassan et al. (2020b) ศึกษาการบริหารงานแบบราชการ และความตั้งใจที่จะสนับสนุน การเปลี่ยนแปลง โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Red Tape and Change – Supportive Intention: an Extension of the Theory of Planned Behavior) การบริหารงานแบบราชการเป็นหนึ่งในปัจจัย ที่อาจจะส่งผลต่อปฏิกริยาของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงในภาครัฐ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ ของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารงานแบบราชการส่งผลเชิงลบ และมีนัยสำคัญกับความตั้งใจ

ที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง อีกทั้ง ทศนคติของพนักงาน บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย และพฤติกรรม การรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกรวมไปถึงเป็นสิ่งสำคัญในการคาดการณ์ความตั้งใจที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง



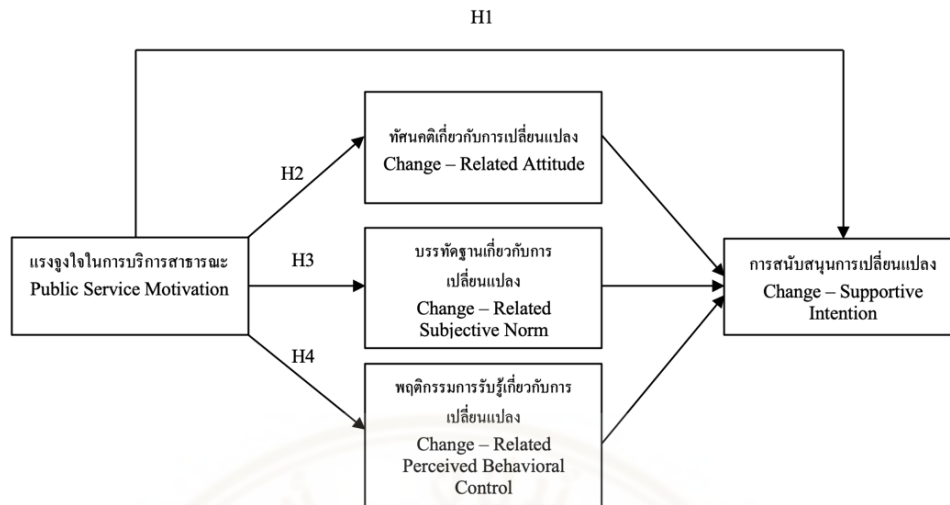
รูปภาพ 2.5 แบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยของ Hassan et al. (2020b)

ที่มา : Hassan et al. (2020b)

Voet et al. (2017) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจทางสังคม และความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงของผู้เชี่ยวชาญในด้านการดูแลเยาวชน (What's in it for Others? The Relationship between Prosocial Motivation and Commitment to Change Among Youth Care Professionals.) พบว่าแรงจูงใจทางสังคมของพนักงานของรัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง

2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการนำทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) มาใช้ในการสนับสนุนงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ และการสนับสนุนที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับองค์การภาครัฐ ผู้วิจัยจึงเลือกอ้างอิงกรอบแนวความคิดของงานวิจัยดังกล่าว เนื่องจากพบว่า มีการปรับปรุงตัวแปรเพิ่มเข้ามา ได้แก่ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังรูปภาพที่ 2.6



รูปภาพ 2.6 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Conceptual Framework)
ที่มา : ปรับปรุงมาจาก Hassan et al. (2020a)

2.4 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention: CSI) โดยตรง

สมมติฐานที่ 2 (H2) : ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention: CSI)

สมมติฐานที่ 3 (H3) : ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective Norm: CRSN) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention: CSI)

สมมติฐานที่ 4 (H4) : ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Perceived Behavioral Control: CRPBC) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention: CSI)

2.5 บทสรุป

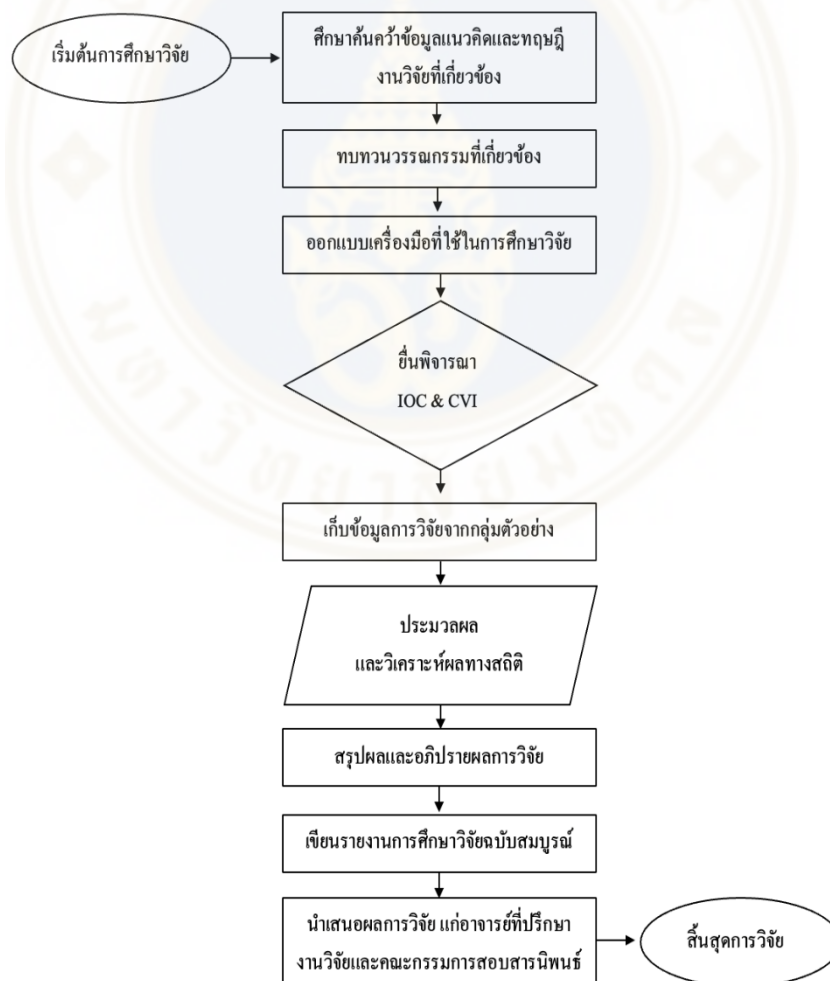
จากการทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมตามแบบแผน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ และแนวคิดทฤษฎีของการเปลี่ยนแปลง จะพบว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ทักษะคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) บรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN) และพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) สามารถนำมาปรับใช้ได้กับวิจัยในครั้งนี้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม ซึ่งดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิด และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการรวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ อีกทั้งมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ SPSS โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังรูปภาพที่ 3.1



รูปภาพ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย

โดยมีระเบียบวิธีวิจัยในการดำเนินการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.4 เครื่องมือ และลักษณะวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การปกป้องความลับของข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย
- 3.8 กรอบระยะเวลาและตารางแสดงแผนดำเนินงานโครงการวิจัย
- 3.9 บทสรุป

3.1 รูปแบบงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจผล และสรุปผลการวิจัยด้วยโปรแกรม SPSS

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 การกำหนดกลุ่มประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสนใจไปที่การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม ประชากรที่ผู้วิจัยได้กำหนดในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม และเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ปฏิบัติงานในองค์การศาลยุติธรรม เป็นผู้ที่มิอายุ 20 ปี ขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการโยกย้าย และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

3.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) โดยในการวิจัยจะเน้นศึกษาเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งปฏิบัติงาน ในองค์การศาลยุติธรรม ได้แก่ หน่วยงานศาลชั้นต้นพิจารณาคดีแพ่งและคดีอาญา ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ และศาลอาญาธนบุรี ดังนั้นจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

3.2.2.1 เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมระดับปฏิบัติงาน ถึงระดับชำนาญงาน หน่วยงานศาลชั้นต้นพิจารณาคดีแพ่งและคดีอาญา ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ และศาลอาญาธนบุรี

3.2.2.2 เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานเจ้าพนักงานศาลยุติธรรมระดับปฏิบัติการ ถึงระดับชำนาญการ หน่วยงานศาลชั้นต้นพิจารณาคดีแพ่งและคดีอาญา ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ และศาลอาญาธนบุรี

3.2.2.3 เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม และเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป

ผู้วิจัยกำหนดปริมาณกลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ซึ่งจะเลือกกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 ตามสูตรของ W.G. (Cochran 1953)

$$\text{สมการ } n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

โดย

n คือ ขนาดกลุ่มประชากร

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยจะสุ่ม

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

d คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

โดยที่มีเงื่อนไข สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 50 ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 1.96

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)1.96^2}{0.05^2} = 385$$

จากการคำนวณข้างต้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต้องการจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 กลุ่มตัวอย่าง

3.2.3 กลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในองค์การสาธุดิธรรม ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เพื่อให้เจ้าหน้าที่รัฐได้ตอบแบบสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

3.2.3.1 ทำการขอความอนุเคราะห์ผู้อำนวยการประจำศาลชั้นต้นภายใน องค์การสาธุดิธรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตให้มีการส่งแบบสอบถามผ่านทางระบบเครือข่าย Microsoft Outlook และ Line Application

3.2.3.2 ทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานภายในองค์การสาธุดิธรรมด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection)

3.2.3.3 แชร่ลิงค์แบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในองค์การสาธุดิธรรม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และทำการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) โดยมีตัวแปรดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ชนิดของตัวแปร	ชื่อตัวแปร
ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) - ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) - ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN) - ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC)
ตัวแปรตาม (Dependent Variables)	การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (CSI)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะคำถามปลายปิด (Close – End Question) โดยปรับปรุงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งกลุ่มคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง

เพื่อเป็นการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามก่อนเข้าสู่คำถามหลัก โดยมีคำถามทั้งหมด 2 ข้อ

ข้อที่ 1 ท่านมีอายุ 20 ปี ขึ้นไป

1. ใช่
2. ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ข้อที่ 2 ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานอยู่ในองค์การ
 สาขาศูนย์ราชการ ได้แก่ ศาลชั้นต้นพิจารณาคดีแพ่งและคดีอาญา ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ใช่
2. ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตาราง 3.2 ตารางแสดงคำถามในส่วนที่ 2

หัวข้อ	ประเภทของข้อมูล	ตัวเลือก
เพศ	มาตรฐานบัญญัติ (Nominal Scale)	1. ชาย 2. หญิง 3. เพศทางเลือก
อายุ	มาตรเรียงลำดับ (Ordinal Scale)	1. 21 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี 3. 41 – 50 ปี 4. 50 ปี ขึ้นไป
ระดับการศึกษา	มาตรฐานบัญญัติ (Nominal Scale)	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
สถานภาพ	มาตรฐานบัญญัติ (Nominal Scale)	1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง
หน่วยงาน	มาตรเรียงลำดับ (Ordinal Scale)	1. ศาลอาญา 2. ศาลอาญากรุงเทพใต้ 3. ศาลอาญาธนบุรี

ตาราง 3.2 ตารางแสดงคำถามในส่วนที่ 2 (ต่อ)

หัวข้อ	ประเภทของข้อมูล	ตัวเลือก
ตำแหน่งงาน	มาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale)	1. เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงาน 2. เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับชำนาญงาน 3. เจ้าพนักงานศาล ยุติธรรม ระดับปฏิบัติการ 4. เจ้าพนักงานศาล ยุติธรรม ระดับชำนาญการ
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	มาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale)	1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 – 2 ปี 3. 3 – 4 ปี 4. 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะ มีลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed – End Questions) โดยคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale (Wade, 2006) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายของระดับคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อที่จะจัดระดับของค่าเฉลี่ยเป็นช่วง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงข้อคำถามในส่วนที่ 3

ตัวแปร	ชื่อตัวแปร	คำถาม
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ บริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	PSM 1	ท่านเห็นว่าการทำงานเพื่อสังคมและการบริการ สาธารณะมีความหมายอย่างมากสำหรับท่าน (หรือสำหรับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่)
	PSM 2	ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นที่กำลังเผชิญกับ ความยากลำบาก
	PSM 3	ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นก่อนตนเองอยู่ เสมอ
	PSM 4	ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
	PSM 5	ท่านมีความเชื่อว่าหน้าที่ต้องมาก่อนสิทธิของ ตัวเอง
ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)	CRA 1	เป็นเรื่องที่ดีหากมีการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันในงาน ของท่าน
	CRA 2	ท่านหวังว่าจะได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงข้อความในส่วนที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อตัวแปร	คำถาม
ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)	CRA 3	การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีขึ้น
	CRA 4	โดยรวมท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective Norm: CRSN)	CRSN 1	เพื่อนร่วมงานของท่านเชื่อว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานในชีวิตประจำวันเป็นสิ่งที่สำคัญ
	CRSN 2	หัวหน้าส่วนงานของท่านสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
	CRSN 3	โดยรวมท่านแนะนำให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Perceived Behavioral Control: CRPBC)	CRPBC 1	ท่านเชื่อว่าจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานประจำวันได้
	CRPBC 2	ท่านมีความรู้และทักษะในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์กร
	CRPBC 3	ท่านมีความคาดหวังว่าจะสามารถดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงข้อความในส่วนที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อตัวแปร	คำถาม
การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention : CSI)	CSI 1	ท่านยินดีที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาทดลองใช้
	CSI 2	ท่านตั้งใจที่จะส่งเสริมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ภายในองค์กร
	CSI 3	ท่านยินดีที่จะมีบทบาทเชิงรุกในการเปลี่ยนแปลงองค์กร (อาทิเช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้) ไปสู่ผลสำเร็จ
	CSI 4	ในภาพรวมท่านตั้งใจที่จะบูรณาการ การเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

3.4 ลักษณะวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.4.1 ข้อมูลประเภทปฐมภูมิ (Primary Data) จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 คน

3.4.2 ข้อมูลประเภททุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วารสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงค้นคว้าหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงเนื้อหา และความเหมาะสมของแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้ศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมสอดคล้องของเนื้อหาผ่านการประเมิน โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ด้วยวิธีการทดสอบความเที่ยงตรง 2 วิธี ดังนี้

3.5.1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา การวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่าน พิจารณา ความถูกต้องของเนื้อหาแบบสอบถาม และประเมินแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์งานวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ โดยมีการใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณา 3 ระดับได้แก่

ให้คะแนน +1 หมายถึง ประเมินว่าสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ประเมินว่าไม่แน่ใจว่าสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง ประเมินว่าไม่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่สามารถยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Pasunon, 2015) โดยใช้สูตรในการคำนวณคือ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์

R = คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยผลของค่า IOC ที่ผู้วิจัยได้มีค่าเท่ากับ 1

3.5.1.2 การหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินเนื้อหาของแบบสอบถามในแต่ละข้อ เพื่อพิจารณา เนื้อหาว่ามีความชัดเจนสอดคล้อง และครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ ซึ่งมีการกำหนดคะแนนการประเมิน 4 ระดับ คือ

ให้คะแนน 4 หมายถึง ประเมินว่าเกี่ยวข้องมาก
 ให้คะแนน 3 หมายถึง ประเมินว่าค่อนข้างเกี่ยวข้อง
 ให้คะแนน 2 หมายถึง ประเมินว่าค่อนข้างไม่เกี่ยวข้อง
 ให้คะแนน 1 หมายถึง ประเมินว่าไม่เกี่ยวข้อง

การประเมินค่า CVI มีผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่าน ในการพิจารณาประเมินเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย โดยวิธีการให้คะแนนคือ นำคะแนนเฉพาะข้อที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินโดยให้ค่าคะแนน 3 หรือ 4 หาค่าด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด (Polit & Beck, 2008)

$$CVI = \frac{\text{จำนวนข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ค่าคะแนน 3 หรือ 4}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}}$$

โดยค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้ต้องมีค่า 0.8 ขึ้นไป

3.5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้มีการทดสอบแบบสอบถามก่อน (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียง และนำผลการทดสอบที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามวิธี และหลักเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยที่ค่าอัลฟา (α) จะต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (Bujang et al, 2018)

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

คือ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป ตามค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

คือ การวิเคราะห์ขั้นสูงจากการสรุปข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเพื่ออ้างอิงข้อมูลทั้งหมด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

3.6.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) คือ การอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรในองค์ประกอบว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีตัวประกอบร่วมกัน และหาระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างตัวแปร โดยพิจารณาจาก

ค่า Initial Eigenvalue มากกว่า 1 และค่า Factor Loading มากกว่า 0.5 หากพิจารณาแล้วพบว่า มีตัวแปรที่ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนดตัวแปรนั้นจะถูกตัดออก

3.6.2.2 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression: MRA) คือ การศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง บรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

3.6.2.3 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) คือ เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปรซึ่งสามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน นอกจากนี้ SEM ยังสามารถวิเคราะห์ตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable) และตัวแปรแฝง (Latent or Unobserved Variable) โดยใช้โปรแกรม AMOS ในการวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2564)

3.7 การปกป้องความลับของข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิจัยจะถูกเก็บรักษารวบรวมไว้อย่างเป็นทางการและเป็นความลับและปลอดภัย ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานวิจัยจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ซึ่งผู้วิจัยให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคล และกฎเกณฑ์การรักษาความลับตามกฎหมาย โดยผู้วิจัยจะเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานทางด้านวิชาการ หรือด้านการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับองค์การธุรกิจ ภาครัฐ หรือชุมชน เท่านั้น โดยที่ผู้วิจัยจะไม่ระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ชื่อ - นามสกุล รวมถึงข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยต่อสาธารณะ

3.9 บทสรุป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่ผ่านการทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งปฏิบัติงานในองค์การศาลยุติธรรม จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งแบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1. แบบสอบถามคัดกรอง ส่วนที่ 2. แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และส่วนที่ 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม ซึ่งแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ก่อนจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการสรุปผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ 389 คน โดยเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้รวบรวมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการประมวลผลด้วยโปรแกรม Statistical Package for the Social Science (SPSS)

แบบสอบถามจะถูกนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

4.3.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

4.4 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 1

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 2

4.4.3 การทดสอบตัวแปรตาม และค่าความคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normality)

4.4.4 การทดสอบความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Homoscedastic)

4.4.5 การทดสอบความเป็นอิสระจากกันของค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Errors)

4.4.6 การทดสอบความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างตัวแปรต้นเหตุ (Multicollinearity)

4.5 บทสรุป

4.1 ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 389 คน สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าเป็นร้อยละ (Percentage)

ตาราง 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	113	29.0
หญิง	258	66.3
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	18	4.6
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 เพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และน้อยที่สุดคือเพศทางเลือก (LGBTQ+) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 – 30 ปี	96	24.7
31 – 40 ปี	167	42.9
41 – 50 ปี	92	23.7
51 ปี ขึ้นไป	34	8.7
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	11.1
ปริญญาตรี	291	74.8
สูงกว่าปริญญาตรี	55	14.1
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	252	64.8
สมรส	124	31.9
หย่าร้าง	13	3.3
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงถึง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานะโสด จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 สมรส จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และหย่าร้าง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศาลอาญา	150	38.6
ศาลอาญากรุงเทพใต้	125	32.1
ศาลอาญาธนบุรี	114	29.3
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่ศาลอาญา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ทำงานอยู่ที่ศาลอาญากรุงเทพใต้ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และทำงานอยู่ที่ศาลอาญาธนบุรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงาน	153	39.3
เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับชำนาญงาน	65	16.7
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติการ	108	27.8
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ระดับชำนาญการ	63	16.2
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติการ จำนวน 108 คน คิดเป็น 27.8 ดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับชำนาญงาน จำนวน 65 คน คิดเป็น 16.7 และดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ระดับชำนาญการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	31	8.0
1 – 2 ปี	88	22.6
3 – 4 ปี	77	19.8
5 ปีขึ้นไป	193	49.6
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 – 2 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 – 4 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุ ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab)

			อายุ				รวม
			21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป	
เพศ	1. ชาย	จำนวน	27	48	31	7	113
		ร้อยละ	6.9%	12.3%	8.0%	1.8%	29.0%
	2. หญิง	จำนวน	60	112	60	26	258
		ร้อยละ	15.4%	28.8%	15.4%	6.7%	66.3%
	3. เพศ ทางเลือก	จำนวน	9	7	1	1	18
		ร้อยละ	2.3%	1.8%	0.3%	0.3%	4.6%
รวม		จำนวน	96	167	92	34	389
		ร้อยละ	24.7%	42.9%	23.7%	8.7%	100.0%

จากตารางที่ 4.8 แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 เพศหญิงที่มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และเพศทางเลือกที่มีอายุในช่วง 21 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 สรุปค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุ โดยวิธีตารางไขว้ (Crosstab) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุในช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และระดับการศึกษา ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab)

			ระดับการศึกษา			รวม
			ต่ำกว่า ปริญญา ตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
เพศ	1. ชาย	จำนวน	13	82	18	113
		ร้อยละ	3.3%	21.1%	4.6%	29.0%

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และระดับการศึกษา ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab) (ต่อ)

			ระดับการศึกษา			รวม
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
เพศ	2. หญิง	จำนวน	26	197	35	258
		ร้อยละ	6.7%	50.6%	9.0%	66.3%
	3. เพศทางเลือก	จำนวน	4	12	2	18
		ร้อยละ	1.0%	3.1%	0.5%	4.6%
รวม		จำนวน	43	291	55	389
		ร้อยละ	11.1%	74.8%	14.1%	100.0%

จากตารางที่ 4.9 แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่จบการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 เพศหญิงที่จบการศึกษา มากที่สุด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และเพศทางเลือกที่จบการศึกษา มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 สรุปค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และการศึกษา โดยวิธีตารางไขว้ (Crosstab) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และตำแหน่งงาน ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab)

			ตำแหน่งงาน				รวม
			เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมระดับปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมระดับชำนาญงาน	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมระดับปฏิบัติการ	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมระดับชำนาญการ	
เพศ	1. ชาย	จำนวน	31	19	41	22	113
		ร้อยละ	8.0%	4.9%	10.5%	5.7%	29.0%

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และตำแหน่งงาน ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab) (ต่อ)

			ตำแหน่งงาน				รวม
			เจ้าหน้าที่ ศาล ยุติธรรม ระดับ ปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่ ศาล ยุติธรรม ระดับ ชำนาญ งาน	เจ้า พนักงาน ศาล ยุติธรรม ระดับ ปฏิบัติการ	เจ้า พนักงาน ศาล ยุติธรรม ระดับ ชำนาญการ	
เพศ	2. หญิง	จำนวน	107	44	66	41	258
		ร้อยละ	27.5%	11.3%	17.0%	10.5%	66.3%
	3. เพศ ทางเลือก	จำนวน	15	2	1	0	18
		ร้อยละ	3.9%	0.5%	0.3%	0.0%	4.6%
รวม		จำนวน	153	65	108	63	389
		ร้อยละ	39.3%	16.7%	27.8%	16.2%	100.0%

จากตารางที่ 4.10 แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติการ มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เพศหญิงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงาน มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และเพศทางเลือกว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงาน มากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 สรุปค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และตำแหน่งงาน โดยวิธีตารางไขว้ (Crosstab) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงาน มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุการทำงาน ด้วยวิธีตารางไขว้ (Crosstab)

			อายุการทำงาน				รวม
			น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	
เพศ	1. ชาย	จำนวน	9	16	22	66	113
		ร้อยละ	2.3%	4.1%	5.7%	17.0%	29.0%
	2. หญิง	จำนวน	22	63	51	122	258
		ร้อยละ	5.7%	16.2%	13.1%	31.4%	66.3%
	3. เพศ ทางเลือก	จำนวน	0	9	4	5	18
		ร้อยละ	0.0%	2.3%	1.0%	1.3%	4.6%
รวม		จำนวน	31	88	77	193	389
		ร้อยละ	8.0%	22.6%	19.8%	49.6%	100.0%

จากตารางที่ 4.11 แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 เพศหญิงที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 122 คนคิดเป็นร้อยละ 31.4 และเพศทางเลือกที่มีอายุการทำงาน 1-2 ปี มากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 สรุปค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุการทำงาน โดยวิธีตารางไขว้ (Crosstab) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลแบบสอบถามผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามตาราง และคำอธิบาย ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

ปัจจัย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	4.41	0.551	เห็นด้วยมาก
ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	4.72	0.465	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	4.54	0.526	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	4.45	0.590	เห็นด้วยมาก
รวม	4.53	0.420	เห็นด้วยมากที่สุด

จาดตารางที่ 4.12 แสดงถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (S.D.= 0.420) โดยมีรายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (S.D.= 0.465) รองลงมา ได้แก่ ด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D.= 0.526) ด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D.= 0.420) และด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D.= 0.551) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านเห็นว่าการทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะมีความหมายอย่างมากสำหรับท่าน (หรือสำหรับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่)	4.47	0.640	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นที่กำลังเผชิญกับความยากลำบาก	4.68	0.524	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นก่อนตนเองอยู่เสมอ	4.25	0.785	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการ
สาธารณะ (ต่อ)

ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	Mean	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	4.33	0.658	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความเชื่อว่าหน้าที่ต้องมาก่อนสิทธิของตัวเอง	4.33	0.720	เห็นด้วยมาก
รวม	4.41	0.550	เห็นด้วยมาก

จาดตารางที่ 4.13 แสดงถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D.= 0.550) โดยมีรายละเอียดของข้อความที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นที่กำลังเผชิญกับความยากลำบากอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D.= 0.524) รองลงมา ได้แก่ ท่านเห็นว่าการทำงานเพื่อสังคม และการบริการสาธารณะมีความหมายอย่างมากสำหรับท่าน (หรือสำหรับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (S.D.= 0.640) ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (S.D.= 0.658) และท่านมีความเชื่อว่าหน้าที่ต้องมาก่อนสิทธิของตัวเองอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (S.D.= 0.720) และท่านคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นก่อนตนเองอยู่เสมออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (S.D.= 0.785) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง

ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	Mean	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
เป็นเรื่องที่ดีหากมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันในงานของท่าน	4.71	0.516	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านหวังว่าจะได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4.68	0.534	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้ห้องค์การมีการบริหารจัดการที่ดีขึ้น	4.75	0.466	เห็นด้วยมากที่สุด
โดยรวมท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4.71	0.506	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.72	0.465	เห็นด้วยมากที่สุด

จาดตารางที่ 4.14 แสดงถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (S.D.= 0.465) โดยมีรายละเอียดของข้อความที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้ห้องค์การมีการบริหารจัดการที่ดีขึ้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (S.D.= 0.466) รองลงมาได้แก่ เป็นเรื่องที่ดีหากมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน ในงานของท่านอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (S.D.= 0.516) โดยรวมท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (S.D.= 0.506) และท่านหวังว่าจะได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D.= 0.534) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง

ด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
เพื่อนร่วมงานของท่านเชื่อว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานในชีวิตประจำวันเป็นสิ่งที่สำคัญ	4.47	0.648	เห็นด้วยมากที่สุด
หัวหน้าส่วนงานของท่านสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.55	0.606	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

ด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
โดยรวมท่านแนะนำให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.62	0.578	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.54	0.526	เห็นด้วยมากที่สุด

จาดตารางที่ 4.15 แสดงถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D.= 0.526) โดยมีรายละเอียดของข้อความที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โดยรวมท่านแนะนำให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (S.D.= 0.578) รองลงมาได้แก่ หัวหน้าส่วนงานของท่านสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (S.D.= 0.606) และเพื่อนร่วมงานของท่านเชื่อว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานในชีวิตประจำวันเป็นสิ่งสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (S.D.= 0.648) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง

ด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านเชื่อว่าจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานประจำวันได้	4.62	0.531	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านมีความรู้และทักษะในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์กร	4.32	0.746	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความคาดหวังว่าจะสามารถดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้	4.40	0.706	เห็นด้วยมาก
รวม	4.45	0.590	เห็นด้วยมาก

จาดตารางที่ 4.16 แสดงถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

(S.D.= 0.590) โดยมีรายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านเชื่อว่าจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานประจำวัน ได้อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (S.D.= 0.531) รองลงมาได้แก่ ท่านมีความคาดหวังว่าจะสามารถดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การ ได้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D.= 0.706) และท่านมีความรู้และทักษะในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (S.D.= 0.746) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านยินดีที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาทดลองใช้	4.65	0.549	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านตั้งใจที่จะส่งเสริมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ภายในองค์กร	4.67	0.529	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านยินดีที่จะมีบทบาทเชิงรุกในการเปลี่ยนแปลงองค์การ (อาทิเช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้) ไปสู่ผลสำเร็จ	4.56	0.579	เห็นด้วยมากที่สุด
ในภาพรวมท่านตั้งใจที่จะบูรณาการการเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4.61	0.552	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.62	0.499	เห็นด้วยมากที่สุด

จาดตารางที่ 4.17 แสดงถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (S.D.= 0.499) โดยมีรายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านตั้งใจที่จะส่งเสริมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D.= 0.529) รองลงมาได้แก่ ท่านยินดีที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาทดลองใช้อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D.= 0.549) ในภาพรวมท่านตั้งใจที่จะบูรณาการการเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (S.D.= 0.552) และท่านยินดีที่จะมีบทบาทเชิงรุก

ในการเปลี่ยนแปลงองค์การ (อาทิเช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้) ไปสู่ผลสำเร็จ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (S.D.= 0.579) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน โดยการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงพอหรือไม่ ผู้วิจัยได้เลือกการพิจารณาค่าความเหมาะสมของข้อมูลด้วยค่าสถิติของไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin: KMO) และค่าสถิติ บาร์ทเลท (Bartlett's Test of Sphericity)

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin: KMO) และค่าสถิติ บาร์ทเลท (Bartlett's Test of Sphericity)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.920
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6220.411
	df	171
	Sig.	< 0.001

จากตารางที่ 4.18 จะพบว่าค่า Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.920 ซึ่งมีค่ามากเข้าใกล้ 1.0 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แต่ละกลุ่มมีความเหมาะสมที่สามารถนำไปใช้เทคนิควิเคราะห์ปัจจัยได้ และผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ได้ค่า Sig. <0.001 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปร และข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะมาวิเคราะห์ปัจจัยต่อไป

ตารางที่ 4.19 Total Variance Explained ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

Total Variance Explained							
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	9.230	48.577	48.577	9.230	48.577	48.577	4.090
2	2.733	14.382	62.960	2.733	14.382	62.960	3.626
3	1.491	7.848	70.808	1.491	7.848	70.808	3.346
4	0.863	4.541	75.348	0.863	4.541	75.348	2.147
5	0.687	3.617	78.965	0.687	3.617	78.965	1.795
6	0.624	3.283	82.248				
7	0.521	2.743	84.991				
8	0.429	2.259	87.250				
9	0.385	2.024	89.274				
10	0.304	1.599	90.873				
11	0.293	1.540	92.412				
12	0.260	1.366	93.778				
13	0.240	1.262	95.040				
14	0.219	1.153	96.193				
15	0.189	0.995	97.187				
16	0.176	0.927	98.114				
17	0.137	0.722	98.836				
18	0.116	0.612	99.448				
19	0.105	0.552	100.000				

ตารางที่ 4.20 การจัดกลุ่มตามผลการวิเคราะห์ปัจจัยของตัวแปรหลังการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
CRA4	0.846				
CRA3	0.819				
CRA1	0.816				
CRA2	0.790				
CRSN3	0.572				
CRPBC1	0.548				
PSM3		0.893			
PSM5		0.866			
PSM4		0.855			
PSM1		0.699			
PSM2		0.631			
CSI2			0.825		
CSI1			0.804		
CSI4			0.775		
CSI3			0.723		
CRPBC2				0.879	
CRPBC3				0.856	
CRSN2					0.741
CRSN1					0.734

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของตัวแปร โดยการหมุนแกน Varimax สามารถแบ่งกลุ่มตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เป็น 5 องค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ CRA4 CRA3 CRA1 CRA2 CRSN3 CRPBC1 และมีพิสัยน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.548 – 0.846 ซึ่งสามารถกำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 1 คือ ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA)

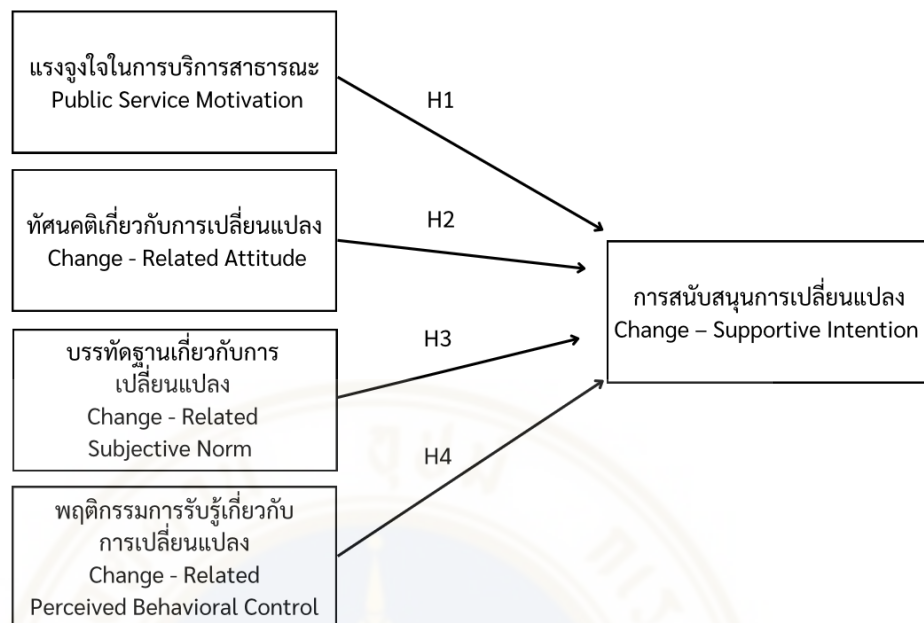
องค์ประกอบที่ 2 มี 5 ตัวแปร ได้แก่ PSM3 PSM5 PSM4 PSM1 PSM2 และมีพิสัยน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.631 – 0.893 ซึ่งสามารถกำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 2 คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM)

องค์ประกอบที่ 3 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ CSI2 CSI1 CSI4 CSI3 และมีพิสัยน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.723 – 0.825 ซึ่งสามารถกำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 3 คือ การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (CSI)

องค์ประกอบที่ 4 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ CRPBC2 CRPBC3 และมีพิสัยน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.856 – 0.879 ซึ่งสามารถกำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 4 คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC)

องค์ประกอบที่ 5 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ CRSN2 และ CRSN1 และมีพิสัยน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.741– 0.734 ซึ่งสามารถกำหนดชื่อองค์ประกอบที่ 5 คือ – ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) พบว่า ปัจจัยแต่ละข้อคำถามของกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยมีการจัดเรียงใหม่หลังจากมีการแปรผล โดยอ้างอิงจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)



รูปภาพ 4.1 กรอบแนวคิดวิจัยเชิงทฤษฎีที่มีการปรับปรุง (Modified Research Conceptual Framework)
ที่มา: ปรับปรุงจาก Hassan et al. (2020a)

4.4 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานงานวิจัยตามกรอบแนวคิดที่ได้มีการปรับปรุงจาก Hassan et al. (2020a) และมีการจัดเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ในตารางที่ 4.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป นำมาวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ในลำดับถัดไป โดยมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

H0: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

H1: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

H0: ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

H1: ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN) ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

H0: ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN) ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

H1: ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN) ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

H0: ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

H1: ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 1

ตารางที่ 4.21 ผลสรุปตัวแบบจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.789	0.622	0.618	0.30798

a. Predictors: (Constant), CRA, CRPBC, PSM, CRSN

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ทั้ง 4 ปัจจัยสามารถอธิบายแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม ได้ร้อยละ 61.8 (Adjusted R Square 0.618) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 หมายความว่า ตัวแปรต้นทั้ง 4 ปัจจัยนั้น สามารถอธิบาย ตัวแปรตามคือความตั้งใจที่จะสนับสนุนความเปลี่ยนแปลงได้ 61.8 %

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ครั้งที่ 1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60.025	4	15.006	158.210	< 0.001
	Residual	36.423	384	0.095		
	Total	96.448	388			

a. Dependent Variable: CSI

b. Predictors: (Constant), CRA, CRPBC, PSM, CRSN

จากตารางที่ 4.22 เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้หลักการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานรวมของสมการถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามได้ดังนี้

H0: ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่ส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐ ในองค์การยุติธรรม

H1: ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐในองค์การยุติธรรม

จากค่า Sig. ของค่าสถิติ F – Test เท่ากับ <0.001 มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับ H1 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว ส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐในองค์การยุติธรรม

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ครั้งที่ 1

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.796	0.175		4.550	<0.001
	ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	-0.044	0.33	-0.049	-1.334	0.183
	ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)	0.630	0.050	.571	12.526	<0.001
	ด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective Norm: CRSN)	-0.008	0.040	-0.009	-0.195	0.846
	ด้านพฤติกรรมรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง Change – Related Perceived Behavioral Control: CRPBC)	0.254	0.026	0.355	9.626	<0.001

จากตารางที่ 4.23 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณครั้งที่ 1 ได้ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ส่งผลการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSD)

ค่า Sig. ของค่าสถิติ T – Test มีค่าเท่ากับ 0.183 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ไม่ส่งผลการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSD)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

ค่า Sig. ของค่าสถิติ T – Test มีค่าเท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

ค่า Sig. ของค่าสถิติ T – Test มีค่าเท่ากับ 0.846 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_1 และยอมรับสมมติฐาน H_0 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN) ไม่ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

ค่า Sig. ของค่าสถิติ T – Test มีค่าเท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ครั้งที่ 1 พบว่า มี 2 ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI) ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) และปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) และปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN) ไม่มีผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI) ดังนั้นจึงนำปัจจัยดังกล่าวออกจากการวิเคราะห์และทำการทดสอบอีกครั้ง

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 2

ตารางที่ 4.24 ผลสรุปตัวแบบจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ครั้งที่ 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.787	0.620	0.618	0.30808

จากตาราง 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ทั้ง 2 ปัจจัย สามารถอธิบายแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม ได้ร้อยละ 61.8 (Adjusted R Square 0.618) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 หมายความว่า ตัวแปรต้นของปัจจัยสามารถอธิบายตัวแปรตาม คือความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ 61.8 %

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ครั้งที่ 2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.812	2	29.906	315.094	<0.001
	Residual	36.636	386	0.095		
	Total	96.448	388			

a. Dependent Variable: CSI

b. Predictors: (Constant), CRA, CRPBC

จากตารางที่ 4.25 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H0 และยอมรับสมมติฐานรอง H1 คือ ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว ส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐในองค์การยุติธรรม จึงทำการตรวจสอบ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และนำตัวแปรอิสระเข้าสมการทั้งหมดโดยเลือกใช้โหมด Enter

ตารางที่ 2.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ครั้งที่ 2

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.703	0.164		4.300	<0.001
	ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)	0.603	0.040	0.547	14.928	<0.001
	ด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง Change – Related Perceived Behavioral Control: CRPBC)	0.251	0.026	0.350	9.551	<0.001

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

ค่า Sig. ของค่าสถิติ T – Test มีค่าเท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

ค่า Sig. ของค่าสถิติ T – Test มีค่าเท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ครั้งที่ 2 พบว่า มี 2 ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI) ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) และปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) จึงใช้ผลของการทดสอบดังกล่าวเป็น โมเดลสุดท้าย (Final Model)

4.4.3 การทดสอบตัวแปรตามและค่าความคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normality)

ตารางที่ 4.27 การทดสอบค่า โคลโมโกรอฟ สเมอ์รโนฟ (One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test)

One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test

N		PSM	CRA	CSI	CRPBC	CRSN
		389	389	389	389	389
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4.4139	4.6842	4.6215	4.3586	4.5064
	Std. Deviation	0.55064	0.45223	0.49858	0.69650	0.55898
	Absolute	0.178	0.295	0.316	0.276	0.266
Most Extreme Differences	Positive	0.144	0.243	0.224	0.179	0.189
	Negative	-0.178	-0.295	-0.316	-0.276	-0.266
Test Statistic		0.178	0.295	0.316	0.276	0.266
Asymp. Sig. (2 – tailed)		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

a. Test distribution is Normal

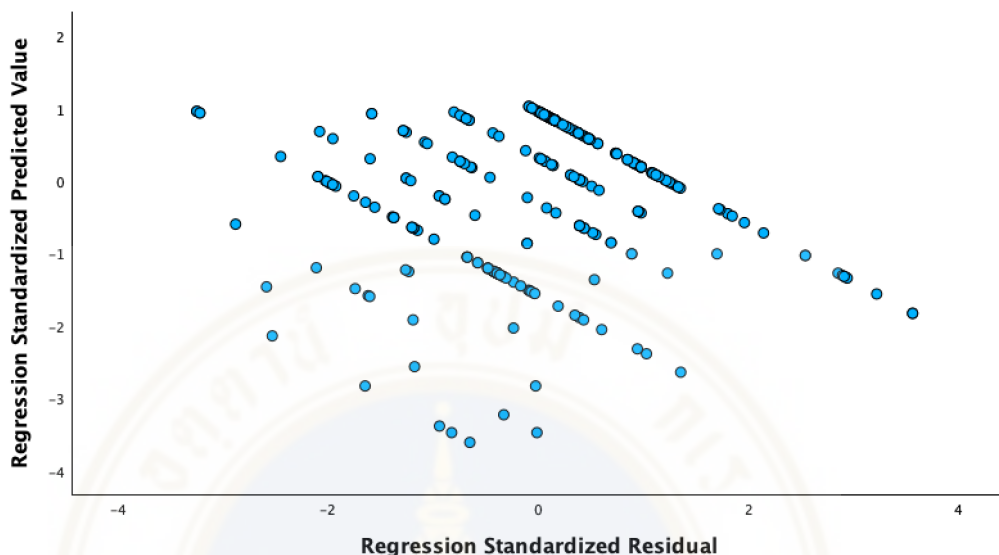
b. Calculated from data

จากตารางที่ 4.27 แสดงถึงค่าการทดสอบค่า โคลโมโกรอฟ สเมอ์รโนฟ (One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test) ซึ่งเป็นการทดสอบทางสถิติ โดยมีระดับนัยสำคัญที่มากกว่า 0.05 ซึ่งจากผลการทดสอบพบว่า ค่าระดับนัยสำคัญหรือค่า Sig. เท่ากับ <0.001 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ

4.4.4 การทดสอบความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Homoscedastic)

Scatterplot

Dependent Variable: Change – Supportive Intention



รูปภาพที่ 4.2 การทดสอบความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ โดย Scatterplot

จากรูปภาพที่ 4.2 จากค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่โดยวิธี Scatterplot โดยพิจารณาประกอบจากแผนภาพมีความสัมพันธ์เป็นไปในทางบวก และมีการกระจายตัวแบบแบนด์ (Band) ลาดจากซ้ายมาขวาไม่กอดเป็นก้อนกลม จึงสรุปได้ว่าค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่

4.4.5 การทดสอบความเป็นอิสระจากกันของค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Errors)

ตารางที่ 4.28 ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Errors) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	0.789	0.622	0.618	0.30798	2.078

จากตารางที่ 4.28 แสดงถึงค่า Durbin – Watson มีค่าเท่ากับ 2.078 ซึ่งมีค่าเป็น 2 หรือเข้าใกล้ 2 สรุปได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน หรือไม่เกิด Autocorrelation

4.4.6 การทดสอบความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างตัวแปรต้นเหตุ (Multicollinearity)

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.796	0.175		4.550	<0.001		
ด้านแรงจูงใจ ในการบริการ สาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	-0.044	0.33	-0.049	-1.334	0.183	0.726	1.378
ด้านทัศนคติเกี่ยวกับ การเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)	0.630	0.050	0.571	12.526	<0.001	0.473	2.115
ด้านบรรทัดฐาน เกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective Norm: CRSN)	-0.008	0.040	-0.009	-0.195	0.846	0.724	1.382
ด้านพฤติกรรมกร รับรู้เกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลง Change – Related Perceived Behavioral Control: CRPBC)	0.254	0.026	0.355	9.626	<0.001	0.480	2.084

จาดารางที่ 4.29 แสดงถึงผลทดสอบค่า Tolerance ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีค่าเท่ากับ 0.726 ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเท่ากับ 0.473 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเท่ากับ 0.724 และปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเท่ากับ 0.480 โดยที่ค่า Tolerance ของปัจจัยทั้งหมดมีค่ามากกว่า 0.2 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

ในส่วนของค่า Variance Inflation Factor (VIF) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีค่าเท่ากับ 1.378 ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเท่ากับ 2.115 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเท่ากับ 1.382 และปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเท่ากับ 2.084 ซึ่งทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 4 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

4.5 บทสรุป

จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 389 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด เป็นเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงานมากที่สุด และมีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ที่ 5 ปีขึ้นไป

การวิเคราะห์ผลองค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) แล้วพบว่าค่าสถิติของ ไคเซอร์ – ไมเยอร์ – โอลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin: KMO) มีค่าที่ 0.920 ซึ่งหมายถึงกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ในระดับที่ดี ผู้วิจัยจึงทำการสกัดองค์ประกอบด้วยการหมุนแกนปัจจัยตั้งจากแบบ Varimax Method ทำให้สามารถจัดกลุ่มตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ได้จำนวน 5 องค์ประกอบ ซึ่งตรงกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Conceptual Framework) ของงานวิจัยที่ตั้งไว้ตั้งแต่ต้น ต่อมาผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบที่ได้มาทำการแปรผลตามสมมติฐานซึ่งจะใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) โดยวิธี Enter จึงทำให้ได้ผลการทดสอบ และ โมเดลสุดท้าย (Final Model) ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) และปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) มีผลเชิงบวกต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (CSI) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.618 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรต้นดังกล่าวสามารถอธิบายตัวแปรตามคือความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดความเปลี่ยนแปลงได้ ร้อยละ 61.8

จากการทดสอบโคโมโกรอฟ สเมอร်นอฟ (One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test) พบว่าประชากรในการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ ทดสอบความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ด้วยวิธี Scatter Plot เป็นค่าคงที่ (Homoscedastic) ทดสอบความเป็นอิสระจากกันผ่านค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Errors) ด้วยการตรวจสอบค่า Durbin – Watson พบว่าไม่เกิด Autocorrelation และสุดท้าย ผู้วิจัยได้ทดสอบปัญหาความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน จึงทำให้ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การจากศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม (The Study of Public Service Motivation and Public Officer Change – Supportive Intention in Justice Organization) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานบริการสาธารณะขององค์การยุติธรรม และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานบริการสาธารณะที่ส่งผลให้องค์การยุติธรรมเกิดการเปลี่ยนแปลงโดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) และได้มีการปรับปรุงกรอบแนวความคิดเพื่อให้เหมาะกับกับการวิจัยในครั้งนี้ จากกรอบแนวความคิดทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีปัจจัยที่เป็นตัวแปรตาม 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 389 ตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ผ่าน โปรแกรม SPSS สามารถทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

5.1.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในด้านข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.3 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 42.9 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 74.8 มีสถานภาพโสดร้อยละ 64.8 เป็นเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ร้อยละ 38.6 ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงาน ร้อยละ 39.3 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ที่ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 49.6

ในด้านข้อมูลความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปัจจัย ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานการศึกษา

จากการทดสอบสมมติฐานการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลโดยวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) จากตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ผลสรุปการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐาน	ปัจจัยการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention)	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2	ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA)	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3	ด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4	ด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC)	ยอมรับ

จากการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม ด้วยวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) แสดงให้เห็นว่า มี 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA) และปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยตามมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 และ 0.355 ตามลำดับ อีกทั้งผู้วิจัยได้พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) และปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC) ไม่ส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยตามมาตรฐานอยู่ที่ -0.049 และ -0.009 ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ตารางที่ 5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต	
		งานวิจัยที่สอดคล้อง	งานวิจัยที่ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 1 บัณฑิตด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM)	ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ		Hassan et al. (2020a), Peccei et al. (2011), Liu & Zhan, (2019), Perry & Wise (1990), and Voet et al. (2017)
สมมติฐานที่ 2 บัณฑิตด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRA)	ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ	Hassan et al. (2020a), Peccei et al. (2011), Hassan et al. (2020b), Perry & Wise (1990), and Jimmieson et al. (2010)	
สมมติฐานที่ 3 บัณฑิตด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRSN)	ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ		Hassan et al. (2020a), Liu & Zhan, (2019), Hassan et al. (2020b), and Jimmieson et al. (2010)
สมมติฐานที่ 4 บัณฑิตด้านพฤติกรรมกรรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (CRPBC)	ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ	Hassan et al. (2020a), Cerase & Farinella, (2009), and Hassan et al. (2020b)	Jimmieson et al. (2010)

5.2.1 ข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในอดีต ผู้วิจัยจึงได้ทำการตั้งสมมติฐานขึ้นมา 4 ข้อสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยปัจจัยตามตารางที่ 5.2 หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเข้าหน้าทีรัฐ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีผลการศึกษาวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยในอดีต 2 ปัจจัย ดังนี้

5.2.2.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)

ในการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hassan et al. (2020a) ที่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับการสนับสนุนของพนักงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Public Service Motivation and Employee Change – Supportive Intention: Utilizing the Theory of Planned Behavior) เนื่องจากทั้งสองงานวิจัยมีการศึกษากลุ่มเป้าหมายหน่วยงานองค์การรัฐที่แตกต่างกัน โดย Hassan et al. (2020a) ศึกษาพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตเคอร์ดิสสถานประเทศอริก ขณะที่งานวิจัยนี้ศึกษาเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานองค์การศาลยุติธรรมในประเทศไทย เนื่องจากแรงจูงใจสาธารณะมีพื้นฐานอยู่บนการเสียสละของตัวเองต่อส่วนรวม และความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น (Kim & Vandenberg, 2010) ดังนั้นการกระทำที่เป็นปัจเจกบุคคล ส่งผลให้แต่ละบุคคลความคิดที่แตกต่างกัน จึงทำให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีผลกระทบไม่มากพอที่อธิบายการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐได้ ทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐในองค์การศาลยุติธรรม

5.2.2.2 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective Norm)

ในการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Straatmann et al., (2018) ที่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการทางจิตวิทยาที่เชื่อมโยงความผูกพันขององค์กรและความตั้งใจที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Psychological Processes Linking Organizational Commitment and Change – Supportive Intentions) พบว่าบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจที่จะสนับสนุนให้เกิดความเปลี่ยนแปลงขององค์กร เนื่องจาก เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานมีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นอายุ ตำแหน่งงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบรัฐบาล อาจทำให้การรับรู้หรือการกระตุ้นทางสังคมของบุคคลหนึ่งไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลหนึ่ง งานวิจัยนี้จึงแสดงให้เห็นว่าบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์การศาลยุติธรรม

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะภาคปฏิบัติ

5.3.1.1 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง และด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงส่งผลอย่างมากต่อการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยูติธรรม ดังนั้น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รัฐให้เกิดการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงได้นั้นจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ โดยการให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารนโยบายขององค์การ รวมไปถึงการให้เจ้าหน้าที่รัฐมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ดังนั้นการสร้างอิทธิพลต่อการรับรู้ดังกล่าวจะช่วยส่งผลเชิงบวกกับทัศนคติ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้เกิดการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงขององค์การได้ ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาองค์การที่ยั่งยืนสามารถปรับตัวได้กับโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านวิจัยและวิชาการ

5.3.2.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การสาธิตธรรม เฉพาะศาลชั้นต้นที่พิจารณาคดีแพ่งและคดีอาญา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ และศาลอาญาธนบุรี เป็นต้น ซึ่งองค์การที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมมีหลายหน่วยงานทั่วประเทศ และในแต่ละองค์การอาจจะมีบริบทที่แตกต่างกันได้ อาทิเช่น ด้านนโยบายการบริหารองค์การ หรือด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ สามารถนำมาศึกษาเพิ่มเติมได้ในอนาคต

5.3.2.2 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ จึงทำให้ไม่ทราบข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ข้อมูลที่ให้เกิดความครอบคลุม มีมุมมองที่หลากหลายมิติ

5.3.2.3 ในการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยูติธรรมนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen ในการศึกษาครั้งถัดไปอาจมีการนำแนวคิดทฤษฎีอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับองค์การมาใช้ในการศึกษาเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ต่อไป

บรรณานุกรม

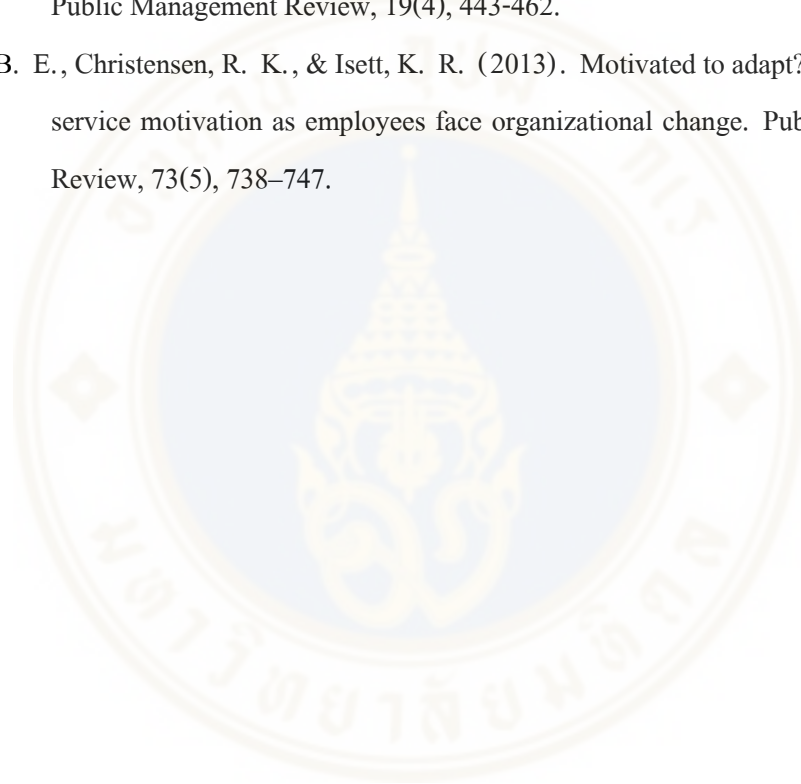
- กัลยา วานิชปัญษา. (2564). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. กรุงเทพฯ. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. แนวคิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรการสำหรับผู้บริการ. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/jan_mar_07/pdf/Excutive_43-50.pdf
- Ahmad, A. B., & Cheng, Z. (2018). The role of change content, context, process, and leadership in understanding employees' commitment to change: The case of public organizations in Kurdistan Region of Iraq. *Public Personnel Management*, 47(2), 195–216.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processe*. 50(2), 179-211.
- Bujang, M. A., Omar, E. D., & Baharum, N. A. (2018). A review on sample size determination for Cronbach's alpha test: a simple guide for researchers. *The Malaysian journal of medical sciences: MJMS*, 25(6), 85.
- Cerese, F. P., & Farinella, D. (2009). Public service motivation: How does it relate to management reforms and changes in the working situation of public organizations? A case study of the Italian Revenue Agency. *Public Policy and Administration*, 24(3), 281-308.
- Hassan, H. A., Zhang, X., Ahmad, A. B., & Liu, B. (2020a). Public service motivation and employee change – supportive intention: Utilizing the theory of planned behavior. *Public Personnel*.
- Hassan, H. A., Zhang, X., & Ahmad, A. B. (2020b). Red tape and change-supportive intention: An extension of the theory of planned behavior. *Leadership & Organization Development Journal*, 42 (1), 99 - 113.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Jimmieson, N. L., White, K. M., & Zajdlewicz, L. (2010). Psychosocial predictors of Intentions to engage in change supportive behaviors in an organizational context. *Journal of Change Management*, 9(3), 233-250.
- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. *Public administration review*, 70(5), 701-709.
- Kinicki, A. & Williams, B. (2006). *Management a practical introduction* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2006). *Organizational Behavior* (7 thed.). New York: McGraw Hill, Irwin.
- Liu, B. & Zhang, Z. (2019). Motivational bases of commitment to organizational change in the chinese public sector. *Social Behavior and Personality: International Journal*, 47(1), 1-8.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Miao, Q., Newman, A., Schwarz, G., & Cooper, B. (2017). How leadership and public service motivation enhance innovative behavior. *Public Administration Review*, 78(1), 71-81
- Parry, E. & Wilson, H. (2009). Factors influencing the adoption of online recruitment. *Personnel Review*, 38(6), 655-673.
- Pasunon, P. (2015). *Validity of Questionnaire for Social Science Research*. Journal of Social Science, Srinakharinwirot University.
- Peccei, R., Giangreco, A., & Sebastiano, A. (2011). The role of organizational commitment in the analysis of resistance to change: Co-predictor and moderation effect. *Personnel Review*, 40(2), 185-204.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice*. Lippincott Williams & Wilkins.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Straatmann, T., Nolte, J. K., & Seggewiss, B. J. (2018). Psychological processes linking organizational commitment and change-supportive intentions. *Personnel Review*, 47(2), 403-424.
- van der Voet, J., Steijn, B., & Kuipers, B. S. (2017). What's in it for others? The relationship between prosocial motivation and commitment to change among youth care professionals. *Public Management Review*, 19(4), 443-462.
- Wright, B. E., Christensen, R. K., & Isett, K. R. (2013). Motivated to adapt? The role of public service motivation as employees face organizational change. *Public Administration Review*, 73(5), 738-747.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถามวิจัย

หัวข้อการวิจัย: การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดท่านมากที่สุด ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษา และวิจัยเท่านั้น โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. ท่านมีอายุ 20 ปี ขึ้นไป

ใช่ ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

2. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าพนักงานอยู่ในองค์การศาลยุติธรรม ได้แก่ ศาลชั้นต้นพิจารณาคดีแพ่งและคดีอาญา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ใช่ ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย
- หญิง
- เพศทางเลือก (LGBTQ+)

2. อายุ

- 20 – 30 ปี
- 31 – 40 ปี
- 41 – 50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หย่าร้าง

5. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

- ศาลอาญา
- ศาลอาญากรุงเทพใต้
- ศาลอาญารธนบุรี

6. ตำแหน่งงาน

- เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ระดับชำนาญงาน
- เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติการ
- เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ระดับชำนาญการ

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 – 2 ปี
- 3 – 4 ปี
- 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วยมาก ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
ท่านเห็นว่าการทำงานเพื่อสังคมและการ บริการสาธารณะมีความหมายอย่างมาก สำหรับท่าน (หรือสำหรับงานที่ท่าน รับผิดชอบอยู่)					
ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นที่กำลัง เผชิญกับความยากลำบาก					
ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นก่อน ตนเองอยู่เสมอ					
ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ ส่วนรวม					
ท่านมีความเชื่อว่าหน้าที่ต้องมาก่อน สิทธิของตัวเอง					

ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
เป็นเรื่องที่ดีหากมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันในงานของท่าน					
ท่านหวังว่าจะได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้					
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีขึ้น					
โดยรวมท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้					

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective Norm: CRSN)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
เพื่อนร่วมงานของท่านเชื่อว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานในชีวิตประจำวันเป็นสิ่งที่สำคัญ					
หัวหน้าส่วนงานของท่านสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
โดยรวมท่านแนะนำให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ปัจจัยด้านพฤติกรรมความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Perceived Behavioral Control: CRPBC)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านเชื่อว่าจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานประจำวันได้					
ท่านมีความรู้และทักษะในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์กร					
ท่านมีความคาดหวังว่าจะสามารถดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention : CSI)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วยมาก ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
ท่านยินดีที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาทดลองใช้					
ท่านตั้งใจที่จะส่งเสริมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ภายในองค์กร					
ท่านยินดีที่จะมีบทบาทเชิงรุกในการเปลี่ยนแปลงองค์กร (อาทิเช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้) ไปสู่ผลสำเร็จ					
ในภาพรวมท่านตั้งใจที่จะบูรณาการการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างต่อเนื่อง					

ภาคผนวก ข
แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
(Index of Item Objective Congruence: IOC)

หัวข้องานวิจัย: การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม มี 2 ประการ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานบริการสาธารณะขององค์การยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานบริการสาธารณะที่ส่งผลให้องค์การยุติธรรมเกิดการเปลี่ยนแปลง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามในสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาข้อความจากแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยมของตัวแปรของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อความในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาตามความเหมาะสม

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

+1 คะแนน หมายถึง ท่านมั่นใจว่าคำถามมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปร และวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

0 คะแนน หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าคำถามมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปร และวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

-1 คะแนน หมายถึง ท่านแน่ใจว่าคำถามมีเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับตัวแปร และวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (IOC) ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1. นางอรพรรณันท์ ธนาพันธ์วรกุล ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม
2. นายกบิลพล แดงผลดก ผู้อำนวยการสำนักอำนาจการประจำศาลอาญา
3. นายกานต์กมล จันทร์ทองแท้ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม

คำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)				
1. ท่านเห็นว่าการทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะมีความหมายอย่างมากสำหรับท่าน (หรือสำหรับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่)	1	1	1	1.00
2. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นที่กำลังเผชิญกับความยากลำบาก	1	1	1	1.00
3. ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นก่อนตนเองอยู่เสมอ	1	1	1	1.00
4. ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	1	1	1	1.00
5. ท่านมีความเชื่อว่าหน้าที่ต้องมาก่อนสิทธิของตัวเอง	1	1	1	1.00

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ
ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม (ต่อ)

คำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)				
6. เป็นเรื่องที่ดีหากมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันในงานของท่าน	1	1	1	1.00
7. ท่านหวังว่าจะได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	1	1	1	1.00
8. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีขึ้น	1	1	1	1.00
9. โดยรวมท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	1	1	1	1.00
ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective Norm: CRSN)				
10. เพื่อนร่วมงานของท่านเชื่อว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานในชีวิตประจำวันเป็นสิ่งที่สำคัญ	1	1	1	1.00
11. หัวหน้าส่วนงานของท่านสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	1	1.00
12. โดยรวมท่านแนะนำให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	1	1.00

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ
ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม (ต่อ)

คำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Perceived Behavioral Control: CRPBC)				
13. ท่านเชื่อว่าจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานประจำวันได้	1	1	1	1.00
14. ท่านมีความรู้และทักษะในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การ	1	1	1	1.00
15. ท่านมีความคาดหวังว่าจะสามารถดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การได้	1	1	1	1.00
การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention : CSI)				
16. ท่านยินดีที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาทดลองใช้	1	1	1	1.00
17. ท่านตั้งใจที่จะส่งเสริมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ภายในองค์การ	1	1	1	1.00
18. ท่านยินดีที่จะมีบทบาทเชิงรุกในการเปลี่ยนแปลงองค์การ (อาทิเช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้) ไปสู่ผลสำเร็จ	1	1	1	1.00
19. ในภาพรวมท่านตั้งใจที่จะบูรณาการการเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00

ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ที่สามารถยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Pasunon, 2015) โดยใช้สูตรในการคำนวณคือ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

หาก $IOC > 0.5$ ถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
หาก $IOC \leq 0.5$ ถือว่าแบบสอบถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ซึ่งพบว่าในแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามมีค่าเท่ากับ 1.00
ซึ่งหมายความว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และสามารถ
นำมาใช้เพื่อเก็บแบบสอบถามได้จริง



ภาคผนวก ก
แบบประเมินดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
(Content Validity Index: CVI)

หัวข้องานวิจัย: การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม มี 2 ประการ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานบริการสาธารณะขององค์การยุติธรรม

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานบริการสาธารณะที่ส่งผลให้องค์การยุติธรรมเกิดการเปลี่ยนแปลง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) ของแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาคำถามจากแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ CVI โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาตามความเหมาะสม

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI)

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง สอดคล้องมากอย่างยิ่ง

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง สอดคล้องมาก

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ไม่สอดคล้องอย่างยิ่ง

โดยการประเมินค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (CVI) ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1. นางอรวรนันท์ ธนาพันธ์วรกุล ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม
2. นายกบิลพล แดงผลดก ผู้อำนวยการสำนักอำนาจการประจำศาลอาญา
3. นายกานต์กมล จันทร์ทองแท้ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ
ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม

คำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM)				
1. ท่านเห็นว่าการทำงานเพื่อสังคมและการบริการสาธารณะมีความหมายอย่างมากสำหรับท่าน (หรือสำหรับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่)	4	4	4	4.00
2. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นที่กำลังเผชิญกับความยากลำบาก	4	4	4	4.00
3. ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นก่อนตนเองอยู่เสมอ	4	4	4	4.00
4. ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	4	4	4	4.00
5. ท่านมีความเชื่อว่าหน้าที่ต้องมาก่อนสิทธิของตัวเอง	4	4	4	4.00
ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)				
6. เป็นเรื่องที่ดีหากมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันในงานของท่าน	4	4	4	4.00
7. ท่านหวังว่าจะได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4	4	4	4.00

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ
ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม (ต่อ)

คำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Attitude: CRA)				
8. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีขึ้น	4	4	4	4.00
9. โดยรวมท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4	4	4	4.00
ปัจจัยด้านบรรทัดฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Subjective Norm: CRSN)				
10. เพื่อนร่วมงานของท่านเชื่อว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานในชีวิตประจำวันเป็นสิ่งที่สำคัญ	4	4	4	4.00
11. หัวหน้าส่วนงานของท่านสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4	4	4.00
12. โดยรวมท่านแนะนำให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4	4	4.00
ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change – Related Perceived Behavioral Control: CRPBC)				
13. ท่านเชื่อว่าจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานประจำวันได้	4	4	4	4.00
14. ท่านมีความรู้และทักษะในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การ	4	4	4	4.00
15. ท่านมีความคาดหวังว่าจะสามารถดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การได้	4	4	4	4.00

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ
ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม (ต่อ)

คำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change – Supportive Intention : CSI)				
16. ท่านยินดีที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาทดลองใช้	4	4	4	4.00
17. ท่านตั้งใจที่จะส่งเสริมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ภายในองค์กร	4	4	4	4.00
18. ท่านยินดีที่จะมีบทบาทเชิงรุกในการเปลี่ยนแปลงองค์กร (อาทิเช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้) ไปสู่ผลสำเร็จ	4	4	4	4.00
19. ในภาพรวมท่านตั้งใจที่จะบูรณาการการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างต่อเนื่อง	4	4	4	4.00

ค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) ที่สามารถยอมรับได้นำคะแนนเฉพาะข้อที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน โดยให้ค่าคะแนน 3 หรือ 4 หากด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด ก่อนนำค่า CVI ของข้อคำถามทุกข้อมารวมกันและหารด้วยจำนวนของคำถาม (Polit & Beck, 2017) โดยค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยที่สามารถยอมรับได้จะต้องมีค่า 0.80 ขึ้นไป

$$CVI = \frac{\text{จำนวนข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ค่าคะแนน 3 หรือ 4}}{\text{จำนวนคำถามทั้งหมด}}$$

เมื่อพิจารณาจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน จะได้ว่า

$$CVI = \frac{19}{19} = 1.00$$

ซึ่งจากการคำนวณสมการข้างต้นจะพบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าที่สามารถยอมรับได้ หมายความว่าข้อคำถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรงของเนื้อหาและสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการจะศึกษาวิจัย

ภาคผนวก ง

หนังสือรับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย



Institutional Review Board, Institute for Population and Social Research, Mahidol University (IPSR-IRB)
Established 1985

COA. No. 2023/06-147

Certificate of Approval

Protocol No.: IPSR-IRB-2023-147

Title of Project: The Study of Public Service Motivation and Public Officer Change – Supportive Intention in Justice Organization

Approval Includes:

- 1) Principal Investigator: Ms. Wichita Chewarungroj
Affiliation: College of Management, Mahidol University
- 2) Submission Form Version Date 14 July 2023
- 3) Research Proposal Version Date 14 July 2023
- 4) Questionnaire Version Date 14 July 2023
- 5) Participant Information Sheet Version Date 14 July 2023
- 6) Informed Consent Form Version Date 11 June 2023

IPSR-IRB is in Full Compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Date of Approval: 17 July 2023
Date of Expiration: 16 July 2024



Signature of Chairperson:

(Associate Professor Dr. Chalernpol Chamchan)
IPSR-IRB Chair

Page 1 of 2

ภาคผนวก ง (ต่อ)
หนังสือรับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

List of Co-Investigators

-

All IPSR-IRB Approved Investigators must comply with the Following:

1. Conduct the research according to the approved protocol.
2. Conduct the informed consent process without coercion or undue influence, and provide the potential subjects sufficient time to consider whether or not to participate.
3. Use only the Consent Form bearing the IPSR-IRB Approval stamp.
4. Obtain approval of any changes in research activity before commencing and informed research participants about the changes for their consideration in pursuing the research.
5. Timely report to serious adverse events to IPSR-IRB and any new information that may adversely affect the safety of participants.
6. Provide IPSR-IRB the progress reports at least annually or as requested.
7. Provide IPSR-IRB the final reports when completed the study procedures.

.....

Office of the Institutional Review Board,
Institute for Population and Social Research, Mahidol University (IPSR-IRB)
999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Nakhon Pathom 73170, Thailand
Tel (662) 441-0201-4 ext. 223
E-mail: ipsrrib@mahidol.ac.th