

การบริการประชาชนเป็นเป้าประสงค์หลักของการทำงานของข้าราชการ จากกระแสพระราชดำริและพระจริยวัตรของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ทรงกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการในการบำบัติทุกข์บำรุงสุขแก่ราษฎร โครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท จึงถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาข้าราชการให้เป็นไปตามเป้าประสงค์หลักข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท โดยเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการที่เข้าร่วมโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทกับข้าราชการที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ รวมทั้งศึกษาปัจจัยด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ของข้าราชการที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

กรอบความคิดของการวิจัยความสัมพันธ์เปรียบเทียบนี้มาจากรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) โดยนำตัวแปรหลักมาจากทฤษฎีที่สำคัญหลายทฤษฎี ทั้งจากทฤษฎีก่อกำเนิดในประเทศไทย เช่น ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม และ ทฤษฎี/หลักการที่สำคัญอื่นๆ จากต่างประเทศ เช่น ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Ajzen & Fishbein, 1974) การสนับสนุนทางสังคม และการสนับสนุนจากหน่วยงาน เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการจำนวน 485 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นกำหนดโควตา (Stratified Quota Sampling) แบ่งเป็นข้าราชการที่เข้าร่วมโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทจำนวน 245 คน และข้าราชการที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการจำนวน 240 คน โดยเป็นเพศชาย 180 คน และเพศหญิง 305 คน มีอายุเฉลี่ย 42 ปี และอายุราชการเฉลี่ย 17 ปี

การศึกษาครั้งนี้แบ่งตัวแปรที่ศึกษาออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรกเป็นกลุ่มพฤติกรรมการทำงานมี 3 ตัวแปร คือ พฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธ พฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมบริการประชาชน กลุ่มสองเป็นกลุ่มจิตลักษณะเดิม มี 5 ตัวแปร คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การบรรลุเอกลักษณ์แห่งอิโก้ การนับถือพุทธศาสนา และลักษณะชาตินิยม กลุ่มสามเป็นกลุ่มสถานการณ์มี 3 ตัวแปร คือ การเข้าร่วมโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท การสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้าง สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงาน กลุ่มสี่เป็น กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ มี 3 ตัวแปร คือทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน ความพร้อมที่จะทำงาน และทัศนคติที่ดีต่อโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท และกลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มตัวแปรชีวสังคมและภูมิหลังของข้าราชการ

เครื่องมือวัดตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบมาตราประเมินรวมค่า (Summated ratings scale) โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดจำนวน 6 แบบวัด โดยแบบวัดทุกชุดในงานวิจัยนี้ได้ถูกทดลองใช้กับกลุ่มข้าราชการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน และได้มีการหาคุณภาพรายข้อเพื่อคัดเลือกข้อที่มีมาตรฐานสูง ตลอดจนมีการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแต่ละชุด (Reliability) ซึ่งมีค่าระหว่าง .77 ถึง .92

สมมติฐานในการวิจัยนี้มี 5 ข้อ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ หนึ่ง การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง (Three-way Analysis of Variance) เมื่อพบปฏิสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' จะถูกใช้ทดสอบ และ สอง การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 2 แบบ ได้แก่ แบบรวม (Enter) และ แบบเป็นขั้น (Stepwise) การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวนี้กระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยอีก 20 กลุ่ม นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบ่งชี้ข้าราชการกลุ่มเสี่ยงอีกด้วย

ผลการวิจัยที่สำคัญมี 7 ประการ ดังนี้

ประการแรก ผลการประเมินโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท ปรากฏว่า 1) ข้าราชการที่เข้าร่วมโครงการ เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธมากกว่าข้าราชการที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ ผลเช่นนี้ปรากฏในกลุ่มรวม ($F = 69.78^*$) และทุกกลุ่มย่อย 2) ข้าราชการที่เข้าร่วมโครงการเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ ผลเช่นนี้ปรากฏในกลุ่มรวม ($F = 246.82^{***}$) และทุกกลุ่มย่อย และ 3) ข้าราชการที่เข้าร่วมโครงการเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมบริการประชาชนมากกว่าข้าราชการที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ

ผลเช่นนี้ปรากฏในกลุ่ม 7 กลุ่มย่อย เช่น กลุ่มข้าราชการหญิง ($F = 4.13^*$) กลุ่มข้าราชการอายุราชการมาก ($F = 4.37^*$) และกลุ่มข้าราชการที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ($F = 12.14^{**}$) เป็นต้น

ประการที่สอง ข้าราชการที่เข้าร่วมโครงการ อยู่ในสภาพแร้นแค้นในหน่วยงานน้อย และมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมาก 1) เป็นผู้มีความพร้อมที่จะทำงานมากกว่าข้าราชการประเภทตรงข้าม ผลเช่นนี้ปรากฏใน 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มข้าราชการที่ไม่นั่งสมาธิ และกลุ่มข้าราชการที่ปฏิบัติราชการในกรุงเทพมหานคร และ 2) เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธมากกว่าข้าราชการประเภทตรงข้าม ผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวมและ 8 กลุ่มย่อย

ประการที่สาม ข้าราชการที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้างมาก มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และมีลักษณะชาตินิยมมาก 1) เป็นผู้มีความพร้อมที่จะทำงานมากกว่าข้าราชการประเภทตรงข้าม ผลเช่นนี้ปรากฏในกลุ่มข้าราชการที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ 2) เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงานมากกว่าข้าราชการประเภทตรงข้าม ผลเช่นนี้ปรากฏในกลุ่มข้าราชการที่ใส่บาตร

ประการที่สี่ กลุ่มตัวแปรทางจิตลักษณะร่วมกับกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ รวมเป็น 11 ตัวแปรสามารถทำนาย 1) พฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธ ทำนายได้สูงสุด 59.6% ในกลุ่มข้าราชการอายุน้อย โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ การนับถือพุทธศาสนา และการสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้าง 2) พฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงาน ทำนายได้สูงสุด 66.2% ในกลุ่มข้าราชการชาย โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ ทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และ 3) พฤติกรรมบริการประชาชน ทำนายได้สูงสุด 70.6% ในกลุ่มข้าราชการชาย โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ ความพร้อมที่จะทำงาน และทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน

ประการที่ห้า ทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรกของพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงาน โดยทำนายได้ 52.6% ในกลุ่มรวม ซึ่งตัวทำนายที่สำคัญของทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานคือ การบรรลุเอกลักษณ์แห่งอิโก้ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้าง สำหรับความพร้อมที่จะทำงาน เป็นตัวทำนายที่สำคัญลำดับแรกของพฤติกรรมบริการประชาชน โดยทำนายได้ 54.4% ในกลุ่มรวม ซึ่งตัวทำนายที่สำคัญของความพร้อมที่จะทำงาน คือ การบรรลุเอกลักษณ์แห่งอิโก้ การนับถือพุทธศาสนา ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแร้นแค้นในหน่วยงาน และลักษณะชาตินิยม

ประการที่หก ในกลุ่มรวม 1) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธและพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.29 ($p < .05$) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธและพฤติกรรมบริการประชาชน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.16 ($p < .05$) และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมบริการประชาชน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.54 ($p < .05$)

ประการสุดท้าย กลุ่มเสี่ยงเร่งด่วนที่ควรได้รับการพัฒนา คือ 1) กลุ่มข้าราชการอายุน้อย และกลุ่มข้าราชการที่สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธน้อยและพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงานน้อย 2) กลุ่มข้าราชการที่ไม่ใช่บาทราช เป็นกลุ่มที่พฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธน้อย และ 3) กลุ่มข้าราชการที่ปฏิบัติราชการในกรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมบริการประชาชนน้อย

ดังนั้น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า 1) การพัฒนากลุ่มเสี่ยงในส่วนของพฤติกรรมคลายเครียดตามแนวพุทธ ควรพัฒนาจิตลักษณะและสถานการณ์ตามลำดับ ดังนี้ การนับถือพุทธศาสนา การบรรลุเอกลักษณ์แห่งอิทธิไภ การสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้าง ความพร้อมที่จะทำงาน และทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน 2) การพัฒนากลุ่มเสี่ยงในส่วนของพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมแก่เพื่อนร่วมงาน ควรพัฒนาจิตลักษณะตามลำดับดังนี้ ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน ความพร้อมที่จะทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และ 3) การพัฒนากลุ่มเสี่ยงในส่วนของพฤติกรรมบริการประชาชน ควรพัฒนาจิตลักษณะในเพิ่มขึ้นตามลำดับดังนี้ ความพร้อมที่จะทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน

ข้อเสนอแนะการปฏิบัติเพื่อการพัฒนา คือ 1) ควรเพิ่มการฝึกอบรมด้านจิตลักษณะในโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่น่าปรารถนาอย่างยั่งยืน 2) ควรทำวิจัยเชิงประเมินผลโครงการอีกครั้งที่มีการฝึกอบรมโครงการร่วมกับการฝึกอบรมด้านจิต-พฤติกรรมศาสตร์ เช่น ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ทัศนคติที่ดีต่อโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อดูผลที่ปรากฏที่พฤติกรรมและความยั่งยืนของผลการฝึกอบรมพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้ ควรมีการทำวิจัยเชิงทดลองประเมินผลระยะยาวด้วย และ 3) ควรใช้วิธีวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบอื่น เช่น วิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis)

Effectiveness for public well-being is a core underlying performance goal of civil servant. According to His Majesty The King's advice as well as being a role model of work behavior, the Following Royal Foot Steps program was established to train the civil servant to meet this performance goal. This study, therefore, aims at investigating the effectiveness of this program by comparing and contrasting two types of civil servants : the ones who had attended this program and the ones who have not. Furthermore, antecedents in terms of psychological and situational factors of the personnel are also taking into account in this study.

The conceptual framework of this correlational-comparative study is based on Interactionism Model (Magnusson & Endler, 1977). Several important variables are derived from both indigenous Thai theory of The Psychological Theory of Work and Moral Behaviors, as well as many important foreign theories and concepts, e.g. The Theory of Reasoned Action, Social Support, and Perceived Organization Support.

Four hundred and eighty-five civil servant are participating in this study. They are obtained by Stratified Quota Sampling. Of these number, 245 civil servants had attended the Following Royal Foot Steps program, and the rest have not. They are consisted of 180 males and 305 females, with the average age of 42 years old, the average duration of working in their organization is 17 years.

There are 5 groups of variables in this study. Work behavior is the first group, consisting of 3 variables : Buddhist stress copying behavior, social support behavior, and public service behavior. Psychological traits are the second group, consisting of 5 variables: future orientation and self control, need for achievement, ego identity, Buddhist belief and practice, and nationalism. Situational factors are the third group, consisting of 4 variables : participating in the Following Royal Foot Steps program, social support at work, work scarcity condition, and perceived organizational support. Psychological states are the fourth group, consisting of 3 variables: favorable attitudes toward the following royal foot steps work behavior, intention to follow royal foot steps work behavior, and favorable attitudes toward the program. The final group of variables is biosocial background of the civil servant.

Main variables in this study are assessed by summated ratings questionnaires. The researcher constructs 6 new questionnaires. All questionnaires are tried out with 120 civil servants similar to the samples. Items are selected by two statistical criteria: item discrimination, and item-total correlation. Reliability in terms of alpha coefficient for each questionnaire ranges from .77 to .92.

Based on the Interactionism model, 6 hypotheses are obtained. Data were analyzed by two statistical approaches. First, Three way Analysis of Variance is employed in compare and contrast the effects of the independent variables. The interaction effects are tested by Scheffe'. Secondly, Multiple Regression Analysis, in terms of Enter and Stepwise, is employed to find the predictive power and important predictors of the dependent variables. Data are analyzed in both total sample and other 20 subgroups. Three-way Analysis of Variance is also employed to find out the at-risk groups of students.

There are 7 important research findings from this study. First, research results support the Following Royal Foot Steps program in all 3 behaviors : 1) civil servants attending this program report more Buddhist stress copying behavior than the ones who have not attended. This result is founded in total sample ($F = 69.78^*$) and all subgroups. 2) civil servants attending this program report more social support behavior at work than

the ones who have not attended. This result is founded in total sample ($F = 246.82$).

3) civil servants attending this program report more public service behavior than the ones who have not attended. This result is founded in 7 subgroups, e.g., female civil servants ($F = 4.13^*$), old civil servants ($F = 4.37^*$), civil servants from other ministries ($F = 12.14^*$) (not from Ministry of Agricultural and Cooperation).

Secondly, civil servants who attend this program, as well as, being in low work scarcity condition, and showing more future orientation and self-control, are the ones reporting more desired psychological states and behavior than their counterparts as follows. 1) intention to follow royal foot steps work behavior, this result is founded 2 subgroups, i.e., civil servants not practicing meditation, and civil servants in Bangkok. and 2) Buddhist stress copying behavior, this result is founded in total samples and 7 subgroups.

Thirdly, civil servants receiving more support from significant others at work, as well as, showing higher need for achievement and nationalism, are the ones reporting more desired psychological states and behavior than their counterparts as follows. 1) intention to follow royal foot steps work behavior, this result is founded civil servants from other ministries. and 2) social support behavior, this result is founded civil servants practicing meditation.

Fourthly, psychological and situational factors with total of 11 variables can predict 1) Buddhist stress copying behavior with the highest predictive percentage of 59.6% in young civil servants. The important predictors are Buddhist belief and practice and social support from significant others. 2) social support behavior with the highest predictive percentage of 66.2% in male civil servant. The important predictors are favorable attitudes toward the following royal foot steps work behavior, and future orientation and self control. and 3) public service behavior with the highest predictive percentage of 70.6% in male civil servants. The important predictors are intention to follow royal foot steps work behavior, and favorable attitudes toward the following royal foot steps work behavior.

Fifthly, favorable attitudes toward the following royal foot steps work behavior is the first important predictor of social support behavior with predictive percentage of 52.6% in total sample. The important predictor of favorable attitudes toward the following royal foot steps work behavior are ego identity, need for achievement, future orientation and self control, and social support from significant others. Intention to follow royal foot steps work behavior is the first important predictor of public service behavior with predictive percentage of 54.4% in total sample. The important predictor of intention to follow royal foot steps work behavior are ego identity, Buddhist belief and practice, future orientation and self control, need for achievement, work scarcity condition, and nationalism.

Sixthly, in total sample 1) correlation between Buddhist stress copying behavior and social support behavior is 0.29 ($p < .05$), 2) correlation between Buddhist stress copying behavior and public service behavior is 0.16 ($p < .05$), and 3) correlation between social support behavior and public service behavior is 0.54 ($p < .05$).

Seventhly, the at-risk groups of civil servant that need urgent attention are 1) young civil servants and civil servants from Ministry of Agricultural and Cooperation who show less Buddhist stress copying behavior and less social support behavior. 2) civil servants not practicing meditation showing less Buddhist stress copying behavior and less public service behavior. 3) civil servants in Bangkok showing less social support behavior and less public service behavior.

For implication, results indicate that 1) in order to enhance Buddhist stress copying behavior in at risk groups, the following psychological and situational factors should be adjusted: increase Buddhist belief and practice, ego identity, social support from significant others, intention to follow royal foot steps work behavior, and favorable attitudes toward the following royal foot steps work behavior. 2) in order to enhance social support behavior in at risk groups, the following psychological factors should be heightened: favorable attitudes toward the following royal foot steps work behavior, intention to follow royal foot steps work behavior, need for achievement, and future orientation and self control. 3) in order to enhance public service behavior in at risk groups, the following psychological factors should be increased: intention to follow royal foot steps work behavior, need for achievement, and favorable attitudes toward the following royal foot steps work behavior.

For future research studies 1) psychological training according to the research findings should be added to this program in order to increase and sustain the desired behaviors. 2) evaluative experimental study with longitudinal design based on above suggestion should be conducted to prove their main and interaction effects to the desired behaviors. 3) other statistical approaches could be used, e.g., Path Analysis.