

Inspiration Encouragement Processes in Work Facilitation through Academic Outreach Services by Academic Employees at Srinakharinwirot University¹

Napat Seanpong²
Pitchayanee Poonpol³
Nathaporn Thaijongrak⁴

Received: July 11, 2018

Accepted: August 15, 2018

Abstract

This research investigates the process of creating inspiration for society through academic services. A qualitative approach was used for the case study of staff at Srinakharinwirot University who worked in academic service projects in the Nakhon Nayok and Sa Kaeo provinces. The data were obtained from both interviews and mutual observation. The research results were divided into three parts: 1) The inspiration process in terms of academic services for society among staff in Srinakharinwirot University, which had four stages: strengthening steps, experience steps, inspiration to action step, and maintenance of stability step; 2) The results of the process of inspiring academic work for society can be divided into two parts: the knowledge and skills involved in social work activities. The results of their values and attitudes towards the work of academic services and society, in which academic services provided benefit to society. 3) The third result was the link between the motivational process and those of the staff in academic services and social benefits. The study found that the process of motivating academic services to society was linked to the results of the behavior of academic services and society. Living with social learning and social communication was the main-goal. As a result, university staff have developed values and good morals and created good attitudes toward social work and inspiring behavior in terms of academic service and society.

Keywords: inspiration, processes, academic outreach services

¹ This paper submitted in partial fulfillment of the Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

² Graduate Student, Master degree in Applied Behavioral Science Research, Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University, E-mail:porpaenapat@gmail.com

³ Assistant Professor at Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

⁴ Assistant Professor at Social Science, Srinakharinwirot University

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ¹

นภัทร เสนพงศ์²

พิชญานี พูนพล³

ณัฐพร ไทยจงรักษ์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในเขตพื้นที่ และ จังหวัดนครนายกจังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รูปแบบกรณีศึกษาเพื่ออธิบาย วิธีการเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ และการสังเกตร่วมกัน ผลการวิจัยแบ่งออก 3 ส่วน ได้แก่ 1) กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นสร้างความเข้มแข็ง ขั้นสะสมประสบการณ์ ขั้นแปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ และขั้นรักษาไว้ให้มั่นคง 2) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมแบ่งออกได้ 2 ส่วน คือ ผลลัพธ์ด้านความรู้และทักษะกระบวนการในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม กับผลลัพธ์ด้านค่านิยมและเจตคติที่มีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ส่วนที่ 3 คือ ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคม โดยพบว่ากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมีความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่อาศัยการเรียนรู้ทางสังคม และการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมเป็นหลัก ส่งผลให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีค่านิยมและจริยธรรมอันดีภายในจิตใจทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเพื่อสังคมแล้วนำมาซึ่งแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

คำสำคัญ: แรงบันดาลใจ กระบวนการ การทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อีเมล: porpaenapat@gmail.com

³ อาจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

⁴ อาจารย์ ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

สถาบันการศึกษารับบทบาทสำคัญทางสังคมในฐานะตัวแทนทางสังคมที่มุ่งถ่ายทอดความรู้ และปลูกฝังพฤติกรรมอันมีคุณธรรมจริยธรรมที่ดีตามความคาดหวังของสังคม เป็นสถาบันหลักทางสังคมที่มีบทบาทในการรับผิดชอบ และทำหน้าที่สร้างเสริมคุณลักษณะที่ดีให้แก่สมาชิกในสังคม ซึ่งจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการจัดการศึกษานั้น ได้ถูกวางเป้าหมาย และกำหนดพันธกิจอย่างมีแบบแผนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของบุคคล และสร้างให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ขึ้น พร้อมกับนำหลักบูรณาการในแนวคิดที่ว่าด้วยการให้ และการช่วยเหลือผู้อื่นในสังคม เพื่อปลุกน้ำใจคนไทยให้งอกงามอีกครั้งในการมาช่วยเหลือสังคมไทย ดูแลสิ่งแวดล้อมชุมชน ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ รอบ ๆ ตัว สนใจความทุกข์ของคนรอบข้าง เข้าใจผู้อื่นร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งที่ดี ทำความดีให้เกิดเป็นรูปธรรมในสังคมไทย (อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ, และอุษา ศรีจินดารัตน์, 2549: 68)

การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในรูปแบบเน้นคนเป็นศูนย์กลางกลายเป็นวิธีทางหนึ่งที่น่าไปสู่บันไดแห่งการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข สิ่งใดที่เป็นความดี เป็นคุณธรรม จริยธรรม ให้ช่วยกันร่วมมือผลักดัน และส่งเสริมให้รู้จักคิดโดยใช้หลักเป็นเหตุเป็นผลบนพื้นฐานแห่งสังคมประชาธิปไตย ที่ทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน รวมถึงการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปัน มีความปรารถนาดีต่อกัน และมีจิตสำนึกต่อสังคม (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559) การพัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจเอื้อเฟื้อแก่ผู้อื่น ด้วยงานอาสาสมัครจะเปิดเวทีให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสทำงานข้ามแผนก ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เสน่ห์ที่สำคัญของงานอาสาสมัคร คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ขัดเกลาจิตใจของตนเอง โดยการลงแรงกาย แรงสมอง ระดมความคิด เพื่อช่วยให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ ถือเป็นการลดการเอาแต่ใจของตัวเอง แต่ละคนเปลี่ยนเป็นการให้กับผู้อื่นบ้าง (มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ, 2550) สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้รับความเชื่อถือ และความคาดหวังว่าจะเป็นศูนย์รวมแห่งองค์ความรู้ในระดับสูงของประเทศที่จะนำพาและชี้นำสังคมให้ไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาให้สังคมดีขึ้นได้ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติพันธกิจต่างๆ เพื่อประโยชน์ของสังคมด้วย (Social-profit organization) (เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ, 2550)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ถูกจัดประเภทในกลุ่มสถาบันการศึกษากลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสถาบัน 4 ปีและพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เน้นการผลิตอุตสาหกรรม เกษตรกรรม บริการชุมชน และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจ 1 ใน 5 ข้อของมหาวิทยาลัยที่ว่าด้วยเรื่องของการบริการวิชาการที่มีคุณภาพ มีจิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสังคม โดยการพัฒนางานบริการวิชาการนั้น เพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน (1 จังหวัด 1 ตำบล) ที่มุ่งเน้นให้เกิดภาพลักษณ์ของการเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยผู้ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นดั่งกลไกพื้นฐานสำคัญที่จะขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การที่จะบรรลุเป้าประสงค์ได้ต้องอาศัยหลักความร่วมมือของทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมโครงการเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนทั้งภาคหลักสูตรการเรียนรู้และภาคการสนับสนุนกิจกรรมโครงการที่จะเสริมสร้างให้เกิดจิตสาธารณะต่อสังคม จึงตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่จะรู้สึกไปกับความเดือดร้อน ความทุกข์ยาก การคิดถึงผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวมมาก่อนส่วนตน และการยกย่องให้เกียรติผู้อื่น ดังนั้นการวางนโยบายของมหาวิทยาลัยจึงมีความสอดคล้อง และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนหรือสังคม

ในพื้นที่ความรับผิดชอบเป็นหลัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒยังเป็นมหาวิทยาลัยหนึ่งเดียวในประเทศไทยที่มีการจัดโครงการค่ายสร้างแรงบันดาลใจเพื่อรับใช้สังคมแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง โดยคาดหวังว่าบุคลากรเหล่านี้จะได้รับความรู้ ได้ปรับเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้เกิดขึ้น และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร ชุมชน และมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นอัตลักษณ์อันพึงประสงค์ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต้องการให้เกิดแก่ตัวบุคลากรทุกคนเพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีศักยภาพทั้งด้านร่างกายและก่อให้เกิดสติปัญญาด้วยพลังแห่งแรงบันดาลใจในการจุดประกายความคิด เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

ที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคมที่มีนัยสื่อถึงการบริการวิชาการ ซึ่งส่วนใหญ่ที่พบเป็นการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผล การสำรวจปัญหา และค้นหาแนวทางแก้ไขในขั้นตอนการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของแต่ละมหาวิทยาลัยเท่านั้น โดยผู้วิจัยไม่พบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบริบทต่าง ๆ ทั้งในมหาวิทยาลัย และองค์กรอื่น ๆ จึงเป็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นจากหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจเพื่อแสวงหาคำตอบตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยเลือกใช้ โดยมุ่งศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกมหาวิทยาลัยแห่งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นเพียงมหาวิทยาลัยเดียวที่มีการจัดตั้งส่วนกิจการเพื่อสังคม และดำเนินโครงการเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม จนก่อให้เกิดบุคลากรเกิดเจตคติ และค่านิยมที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งการสร้างแรงบันดาลใจมีผลทางบวกที่ส่งผลให้มีความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น (พรธมนพร บุญทศ, 2558: 3) อันเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการที่สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุง เสริมสร้าง และพัฒนากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสู่การเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมที่ทำหน้าที่ผลิตพลเมืองและพลโลกให้เปี่ยมล้นไปด้วยจิตใจที่ต้องการบริการและทำเพื่อสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์หลัก คือ ศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม และมีวัตถุประสงค์รอง คือ ศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่ได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม และศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตของผู้ให้ข้อมูล** การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดกลุ่มและคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลักจากนโยบายและแนวทางการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ปีงบประมาณ 2560 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บุคลากรสายวิชาการที่รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ปฏิบัติหน้าที่ดูแล ควบคุม และดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมตลอดการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้น ขณะดำเนินการ และสิ้นสุดโครงการ อย่างน้อย 2 ปี ภายใต้กรอบการดำเนินโครงการที่ใช้งบประมาณจากส่วนกิจการ เพื่อสังคมที่ดำเนินโครงการในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอยู่ จำนวน 16 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง คือ บุคลากรผู้เข้าร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม และหมายรวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำของส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 6 คน

นอกจากนี้หลังสิ้นสุดการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาค้นหาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม และมีการตรวจสอบความถูกต้อง/ความเชื่อถือได้ของข้อมูล จากบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานบริการวิชาการแก่ชุมชน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน “บริการวิชาการแก่สังคม” ของบุคลากรที่ทำงานด้านบริการวิชาการแก่สังคมว่าเป็นอย่างไร และผลลัพธ์ที่เกิดจากการได้รับการสร้างแรงบันดาลใจทั้งจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และจากประสบการณ์ก่อนเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น ส่งผลต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างไร นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในแง่มุมมองของความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ได้รับจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปพัฒนาให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการช่วยเหลือสังคม อุทิศตนในการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยที่มุ่งช่วยเหลือสังคมด้วยความเต็มใจ ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา และเวลา อย่างมีประสิทธิภาพที่ยั่งยืน โดยบุคลากรในบริบทนี้คือบุคลากรในแต่ละหน่วยงานการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ทำงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการสร้างแรงบันดาลใจ แนวคิดที่เกี่ยวกับการสร้างแรงบันดาลใจ ได้อธิบายความหมาย และลักษณะเฉพาะของแรงบันดาลใจว่าเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีพลังอย่างแรงกล้าจากภายในเพื่อเปลี่ยนความคิดที่จะพัฒนาหรือการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ Thrash & Elliott (2003) ได้กล่าวว่า แรงบันดาลใจมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับจิตวิญญาณและสังคมภายใต้สภาพแวดล้อม โดยแรงบันดาลใจเป็นจิตลักษณะตัวหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน แรงบันดาลใจเป็นพลังที่เราทุกคนใช้ในการผลักดันตนเอง เป็นแสงจากภายในจิตใจอย่างยั่งยืนซึ่งจะดึงเราไปข้างหน้า เป็นพลังอำนาจในตนเอง เป็นตัวผลักดันให้เราได้ลุกคิด ได้เรียนรู้ ที่ใช้ในการขับเคลื่อนการคิดที่มีผลเปลี่ยนแปลงการกระทำจากสิ่งที่ทำอยู่โดยปกติให้เป็นการกระทำที่ดีขึ้น หรือการที่บุคคลสามารถกระทำสิ่งที่เป็นไปได้ยากให้เกิดขึ้น

อย่างไม่ละความพยายาม แรงบันดาลใจจึงมีความน่าสนใจพิเศษที่สามารถผลักดันบางสิ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ (ดุขฎิ โยเหลา, นริสรา พิงโพธิ์สภ, ศรัณย์ พิมพ์ทอง, และวิไลลักษณ์ ลังกา, 2557: 68) แต่ละบุคคลสามารถเกิดแรงบันดาลใจที่อาจเป็นการจุดประกายทางความคิดได้จากการดู การอ่าน การฟัง หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับบางสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามลำดับ ไม่ว่าจะเป็นการเห็นตัวอย่างที่ดีของตัวแบบ การเล็งเห็นความสำเร็จของสิ่งที่กำลังคิดว่าจะกระทำประกอบกับความตระหนักรู้ การมีอารมณ์ประทับใจหรือซาบซึ้งในสิ่งที่เราได้ดู ได้ฟัง และได้เห็น ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจทำให้บางคนเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในทันทีโดยมีอุดมการณ์ที่จะยังคงความเปลี่ยนแปลงนั้น ถึงแม้จะมีอุปสรรคใดๆ ก็ไม่เปลี่ยนความตั้งใจ แต่บางคนอาจไม่สามารถดำรงไว้ซึ่งแรงบันดาลใจนั้นได้ หากไม่มีการจัดการที่เหมาะสม ดังนั้นแรงบันดาลใจที่มาจากชีวิตจริง จึงถือเป็นแรงบันดาลใจที่มีค่าและมีความหมาย เมื่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม แล้วนั้น บุคลากรเหล่านั้นเกิดพลังทางความคิด จดจ่อจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ สามารถเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

ส่วนที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม แนวคิดการบริการวิชาการแก่สังคมถูกให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกับคำว่า การบริการชุมชน (Community services) การบริการสังคม (Social services) การบริการสาธารณชน (Public services) และการพัฒนาชุมชน (Community development) ที่อธิบายลักษณะหรือรูปแบบการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่มีลักษณะเป็นกิจกรรมหรือโครงการที่มุ่งให้บริการแก่สังคมทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557: 77) ไม่ว่าจะเป็นการลงไปให้ความรู้ด้านทักษะการประกอบอาชีพในพื้นที่ชุมชน การจัดอบรมการทำธุรกิจเพื่อสังคมภายในมหาวิทยาลัยแก่ประชาชนที่สนใจ หรือการลงพื้นที่ชุมชนต่างๆ เพื่อส่งเสริมด้านสาธารณสุขที่สอดคล้องกับการให้ความหมายของสำนักงานมาตรฐานสถานศึกษา (สมศ.) (2554) ว่าเป็นการที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นที่พึ่งของชุมชนหรือสังคม เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ทำหน้าที่ใดๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ อย่างการจัดโครงการเพื่อพัฒนาชุมชนหรือองค์กรภายนอก ทั้งนี้เมื่อมหาวิทยาลัยดำเนินการบริการวิชาการแก่สังคมแล้วก่อให้เกิดความรู้ภายในชุมชนที่ชุมชนนั้นๆ สามารถพัฒนาหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นในด้านต่างๆ หรือสามารถทำให้ชุมชนเกิดการพึ่งพาตนเองได้ตามศักยภาพของชุมชนหรือองค์กรนั้นๆ ตลอดจนเสริมสร้างความเข้มแข็งของประเทศชาติ โดยมีการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนาหรือบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย ดังนั้น เมื่อนำมาอธิบายในการวิจัยครั้งนี้ จึงสามารถอธิบายได้ว่า การทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นการทำงานที่มีรูปแบบการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน พร้อมทั้งเป็นการดำเนินงานโดยอาศัยหลักแห่งการบูรณาการศาสตร์ความรู้ต่างๆ ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนให้ชุมชนสามารถมีองค์ความรู้และพัฒนาตนเองในทางที่ดีขึ้นได้

ส่วนที่ 3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นทฤษฎีที่เป็นแนวทางในการอธิบายเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากร

ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้ 1) ทฤษฎีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) เกี่ยวเนื่องกับคำถามที่ว่า “บุคคลเรียนรู้อะไร เมื่อไร และอย่างไร” เกี่ยวกับสังคม และเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในสังคม ซึ่งการถ่ายทอดทางสังคมเป็นการสืบทอดวัฒนธรรมระหว่างคนรุ่นหนึ่ง กับคนอีกรุ่นหนึ่ง (Socialization as enculturation) ทั้งในรูปแบบการถ่ายทอดทางสังคมทางตรงและทางอ้อมผ่านตัวแทนทางสังคม เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพให้มีการตอบสนองตามความต้องการของสังคม (Respond) เป็นการนำคนเข้าสู่ระบบของสังคม โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ ตามความต้องการและความสามารถเข้ากับกฎเกณฑ์ของสังคม (Adaptation) กล่าวคือ แนวคิดนี้มองว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยรับเอาวัฒนธรรมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตโดยอัตโนมัติจากการรับรู้ซ้ำ ๆ เป็นเวลานานจนเกิดการซึมซับเข้าไปโดยที่เกือบจะไม่มีมีการแปรสภาพวัฒนธรรมนั้นๆ และส่งผ่านให้กับบุคลากรอีกรุ่นหนึ่ง (Socialization as enculturation) ทั้งที่เคยได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในอดีตก่อนที่จะเข้ามาทำงาน และการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในปัจจุบันหลังจากที่เข้ามาทำงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning theory) ได้อธิบายวิธีการและกระบวนการที่บุคคลได้รับอิทธิพลจากสังคม โดยมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมหรือวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนด ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่เน้นหลักการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational learning) เกิดจากการที่บุคลากรสังเกตการกระทำของผู้อื่น (Modeling) แล้วพยายามเลียนแบบพฤติกรรมนั้น ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่สามารถพบได้ในชีวิตประจำวัน 3) ทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นทฤษฎีที่อาศัยความรู้หลายสาขาวิชามาประกอบการอธิบายถึงลักษณะการพัฒนาบุคลิกภาพทั้ง 8 ชั้น โดยชั้นที่มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยเรื่องนี้ คือ พัฒนาการบุคลิกภาพชั้นที่ 7 เป็นชั้นที่กล่าวถึงความรู้สึกกับผิชอบแบบผู้ใหญ่หรือความรู้สึกเฉื่อยชา ในช่วงอายุ 22-40 ปี โดยบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมจะเกิดความรู้สึกกับผิชอบในงานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในอดีต

ส่วนที่ 4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหาร ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารเป็นทฤษฎีที่เป็นแนวทางในการอธิบายหลักการสร้างแนวปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอย่างยั่งยืน โดย Kaplan, Cassel, & Gore (1977: 50-51) ได้กล่าวว่าการสนับสนุนทางสังคมนั้นมีความหมาย 2 แนวทางที่เป็นไปได้ คือ ด้านความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมในแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ที่บุคคลนั้นสามารถจะได้รับจากกลุ่มสังคมที่ให้การสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในมหาวิทยาลัยทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานและในระดับผู้บริหาร โดยไม่จำกัดไม่เฉพาะความช่วยเหลือทางด้านวัตถุ ความมั่นคง ทางอารมณ์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒรู้สึกว่าได้ได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของผู้อื่นและของมหาวิทยาลัยด้วย ในด้านทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Bass & Avolio (1994: 2) และ Bass (1999: 9-10) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถเห็นได้จากผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถทำให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ตามมองเห็นตนเองและมองงานในแง่บวกใหม่ ๆ ซึ่งนั่นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในเรื่องวิสัยทัศน์และภารกิจของทีมและองค์กรที่มีความเชื่อมโยงกับการสร้างแรงบันดาลใจ โดยสามารถนำมาอธิบายข้อค้นพบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ได้รับสาสน์จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยถึงความชัดเจน

ของการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้บริหารจะกระตุ้นจิตวิญญาณของคณะบุคลากร (Team spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกของความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นและเปิดโอกาสให้คณะบุคลากรได้เข้าร่วม ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะทำให้บุคลากรได้สัมผัสกับภาพทั้งงดงามของอนาคต ด้วยการสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน รวมทั้งแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์รวมกันกับคณะบุคลากร พร้อมทั้งแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่แน่วแน่ว่าบุคลากรทุกคนมีความสำคัญและสามารถบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยได้ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะทำให้บุคลากรสามารถมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว ประกอบกับการใช้แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตใจ โดย Conger & Kanungo (1988: 472-474) ได้ให้นิยามการมอบอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา (Psychological empowerment) คือ การเพิ่มขึ้น ของความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเองของสมาชิกในองค์กร โดยสามารถอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นสภาวะ (States) หรือการรู้คิด (Cognitions) ที่ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ช่วยในการเสริมสร้างสภาพการทำงานในเชิงรุก โดยการได้ทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย มีผลทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่องานบริการวิชาการ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของการรู้คิดที่มีผลสะท้อนต่อบทบาทการทำงานของแต่ละบุคคล

การประมวลเอกสารข้างต้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีทั้งทางจิตวิทยาและสังคมศาสตร์มาประกอบการวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยไม่ละเลยข้อมูลที่ได้รับจากสนามวิจัย และนำแนวคิดทฤษฎีเหล่านี้มาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการตั้งคำถามการวิจัยตลอดจนการอภิปรายผลการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ บนพื้นฐานของนัยนิยมหรือการตีความ (Interpretivist) ที่ใช้รูปแบบกรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Explanatory case study) ที่ผู้วิจัยเลือกใช้เป็นการวิจัยในรูปแบบของกรณีศึกษาเพื่ออธิบายกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เกิดขึ้นในสภาวะแวดล้อมที่ซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาภายในขอบเขตที่จำกัดโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่มากนัก เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม (How) โดยเกิดผลลัพธ์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นจริง ไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ และใช้เทคนิควิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสังเกตพฤติกรรม (Observation) ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สนามวิจัย การคัดเลือกสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นสนามการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกแบบเจาะจงโดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญในการเลือกว่า เป็นสถาบันที่มีปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างโดดเด่นในเรื่องของการบริการวิชาการแก่สังคม และเป็นเพียงมหาวิทยาลัยเดียวในขณะนี้ที่มีการจัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจเพื่อรับใช้สังคมแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย สนามวิจัยนี้จึงเหมาะที่จะศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการ

ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีการจัดทำโครงการในพื้นที่อำเภอ
องครักษ์ จังหวัดนครนายก และอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ในการนี้ผู้วิจัยเลือกมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่มีภาพลักษณ์ในการรับใช้
สังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยมุ่งดำเนินงานด้วยวิธีการที่หลากหลายที่ทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยได้เข้าร่วมและ
ช่วยกันผลักดัน ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมโครงการเพื่อสังคมอย่างเข้มแข็ง จากการวางนโยบายการ
ดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่ต้องมาจากความต้องการของประชาชนผ่านการดำเนินงานที่มุ่งเน้น
การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ปรับวิธีการจัดทำโครงการใหม่ที่ไม่ใช่รูปแบบเดิมๆ ที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้นำเสนอ
องค์ความรู้ไปให้ชุมชน แต่เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยกับชุมชนและสังคม ในลักษณะ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีบุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ในการผลักดัน ส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรมนิสิตเพื่อจัดทำโครงการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกของ
มหาวิทยาลัยอย่างบูรณาการ โดยสามารถจัดประเภทโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้ 5 ประเภทหลัก ได้แก่
1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคม-วัฒนธรรม 3) ด้านการศึกษา 4) ด้านสุขภาพ) และ 5) ด้านสิ่งแวดล้อม

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย การวิจัยกรณีศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์
จริง และสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างละเอียด ครบถ้วนโดยมีความสมบูรณ์ของเนื้อหาในทุก
ขั้นตอนของการได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมากที่สุด โดยสามารถ
แบ่งผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบโครงการพร้อม
ทั้งปฏิบัติหน้าที่ในการดูแล ควบคุม และดำเนินการโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ตั้งแต่เริ่มต้น ขณะทำ และ
เสร็จสิ้นโครงการ หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนกระทั่งจบโครงการ ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว โดยปัจจุบันยังคงทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่าง
ต่อเนื่อง ซึ่งโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ๆ มีระยะเวลาการดำเนินโครงการมาแล้ว 2 ปี ขึ้นไป จำนวน 16
คน และ 2) ผู้ให้ข้อมูลรอง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดหรือเกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและการ
ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ช่วยเหลือการดำเนินงาน
เกี่ยวกับโครงการบริการวิชาการแก่สังคม หรือโครงการที่จัดขึ้นเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการ
แก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม หรือ
โครงการที่จัดขึ้นเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อบันทึกข้อมูลประกอบการสังเกตควบคู่ไปด้วยกัน เพื่อ
เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เป็นไปในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi
structured interview) โดยออกแบบแนวคำถามตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่
เกี่ยวข้องทั้ง การสร้างแรงบันดาลใจ การทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระดับผู้ปฏิบัติงาน
และผู้บริหาร ที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการทำงาน และกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน

บริการวิชาการแก่สังคมภายในมหาวิทยาลัย ที่เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจดังกล่าว โดยสามารถวัดและสังเกตได้จากพฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากร

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง และผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลบางส่วนไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลเพื่อที่จะสามารถเอาผลจากการสรุปเบื้องต้นของข้อมูลมาใช้ในการออกแบบและตั้งคำถามเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบของคำถามงานวิจัยที่สมบูรณ์ จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดระบบข้อมูล สร้างรหัส และแสดงข้อมูล จากนั้นทำการสรุป ตีความ ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการวิจัยด้วยวิธีการแบบสามเส้า

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการพิทักษ์สิทธิของบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยเลขที่ SWUEC-086/60E หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังรองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการแก่สังคมของส่วนกิจการเพื่อสังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เป็นสนามวิจัย จากนั้นได้ขออนุญาตหมายวันเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรองตามที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก และก่อนการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยได้ขออนุญาตบันทึกเสียงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลพร้อมทั้งการเก็บข้อมูลเป็นความลับไม่เปิดเผยชื่อจริงของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักมาลงรหัส และนำข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรองมาสนับสนุนความถูกต้องของข้อมูลที่ตรงกัน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังรายละเอียดที่สำคัญต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่ามีขั้นตอนกระบวนการที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) สร้างความเข้มแข็ง 2) สะสมประสบการณ์ 3) แปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ และ 4) รักษาไว้ให้มั่นคง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) สร้างความเข้มแข็ง เป็นขั้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งภายในจิตใจของบุคลากร เป็นการกระทำภายใต้การตระหนักรู้ถึงกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด และข้อบังคับทางสังคม เพื่อให้การดำเนินงานไม่ขัดแย้งต่อข้อบังคับนั้น ๆ และอยู่บนพื้นฐานความดีงาม การที่บุคคลจะกระทำการใด ๆ ต้องคำนึงถึง บทบาทหน้าที่ ภาระงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ หรือกฎเกณฑ์ที่ถูกกำหนดขึ้นมาดีรอบการกระทำของแต่ละบุคคล ในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความจำเป็นต้องมีหลักการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งการกำหนดเป้าหมายการวางวิสัยทัศน์ การจัดประชุมชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน สื่อสารให้บุคลากรเห็นถึงสถานการณ์ทางสังคมในแง่มุมของปัญหา ความคาดหวังที่เกิดขึ้นในสังคม รวมถึงการสร้าง

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในตัวของคุณุศลกรทุกคนด้วยวิธีการจัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจ ค่ายจิตอาสา หรือ การไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม หรือการกระทำอื่นๆ ที่เป็นการตอกย้ำ ซ้ำๆ บ่อยๆ เพื่อให้บุคลากรได้ซึมซับ รับรู้ถึงปัญหา และความสามารถของตนเองในการช่วยเหลือสังคมอย่างยั่งยืน ผ่าน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามความคาดหวังของสังคม

“ มันเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง ถามว่ามีใครอยากเหนื่อยไหม คงไม่มีใครอยากเหนื่อย แต่เราคิดว่าวันหนึ่งเรามีสิ่งที่เราถนัดมากกว่าคนอื่น เราจึงควรจะทำสิ่งนั้นไปมอบให้กับคนอื่นต่อ เพื่อไม่ให้การศึกษามันหยุดนิ่ง คือจริง ๆ ถ้ามันจบที่เราเรียน เรารู้เราถ่ายทอดให้นิสิต นิสิตก็จะได้ใช้ความรู้แค่แบบจำลองในห้องเรียน แต่เราว่าการบริการวิชาการมันทำให้เด็กได้ใช้ชีวิตเป็น ได้ไปใช้ชีวิตจริง ๆ ได้ไปอยู่กับชาวบ้าน ได้ไปเห็นว่าสิ่งที่เราเรียนมานั้นได้ใช้ประโยชน์ เขาเองจะได้มีจิตสาธารณะที่เราคิดว่าประเทศชาติต้องการ ว่าคนที่มีมากกว่าคนอื่น เราไม่ได้หมายความว่าต้องรวยหรืออะไรนะ แต่หมายความว่าเรามีความรู้ มีในสิ่งที่เราถนัดมากกว่าคนอื่น เราจึงควรจะทำให้มันอยู่กับสังคมคืนกลับไป ” (คุณน้ำค้าง)

2) สะสมประสบการณ์ ในขั้นนี้บุคลากรของมหาวิทยาลัยจะได้รับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมผ่านการได้รับการถ่ายทอดทางสังคม 2 ช่วง นั่นคือ 1) ช่วงก่อนเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย เป็นการได้รับประสบการณ์ในอดีตผ่านตัวแทนทางสังคมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมที่นำมาซึ่งจริยธรรมที่ดีในจิตใจ และ 2) ช่วงการได้รับแรงบันดาลใจภายหลังที่เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการถ่ายทอดทางความรู้ ความคิด และค่านิยมในวัยผู้ใหญ่ เพื่อหล่อหลอมให้บุคคลเกิดทักษะ ความรู้ และบุคลิกภาพตามบทบาทหน้าที่ในการทำงานอย่างมั่นคง

“ตั้งแต่เรียนเพาะช่าง ผดุง ไฟไหม้ น้ำท่วม กิจกรรมนักศึกษาผมก็จะเข้าไปอยู่กับเขา ไปช่วย ไปทางโน้นทางนี้ ไปช่วยเหลือเขาอยู่เป็นระยะ ๆ มันก็เหมือนกับมีชมรม มีสมาคม พี่ๆ ยังมีฝ่ายกิจกรรมพวกนี้ ผมก็จะไปอยู่กับเขา ทำโน้นทำนี้ไปอยู่ตลอดเวลา ชมรมดนตรี ชอบดนตรีด้วย เป็นคนสุนทรี ชอบร้องเพลง ก็ไปสมัครร้องเพลงกับเขา ก็ได้เข้ารอบกับเขา อะไรอย่างนี้ ที่เพาะช่างนะ คลุกคลีเรื่องพวกนี้มาตลอด สังคมหล่อหลอมเรามาแบบนี้” (คุณนิติ)

โดยจริยธรรมอันดีที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลด้านการช่วยเหลือทางสังคมนั้น ประกอบไปด้วยหลัก 3 ประการ ได้แก่ การเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ความคิดเชิงเป็นเหตุ เป็นผล และการเลียนแบบความดีและการยึดมั่นในความดีงาม จริยธรรมของมนุษย์จึงสามารถเกิดขึ้นได้ผ่านประสบการณ์ในอดีต และเมื่อบุคลากรได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยจะได้รับการส่งผ่านทางวัฒนธรรม และความคาดหวังของมหาวิทยาลัย เป็นผลทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ รอบตัว จนเกิดจริยธรรม ค่านิยม และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ที่เป็นพื้นฐานทางความคิด เจตคติ และเป็นที่มาของลักษณะนิสัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีผลต่อแนวทางการประพฤติ ปฏิบัติในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

“พาไปศึกษาดูงาน เพราะการที่เราจะเริ่มต้นในการทำงาน ถ้าเราได้ไปดูแบบอย่างอื่นบ้าง ว่าเขาทำกันอย่างไร เพราะว่าพื้นที่อื่นเขาถึงได้ประสบความสำเร็จในการทำโครงการ ทำไมเขาถึงเข้มแข็ง” (คุณน้ำตาล)

3) แปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ เจตคติที่ดีนั้นเป็นจิตลักษณะพื้นฐานภายในจิตใจของบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โดยเจตคติที่ดีต่อการทำงานชุมชนเกิดได้จากการเรียนรู้ทางสังคมผ่านการเห็นแบบอย่างของบุคคลอื่นที่มีอิทธิพลต่อจิตใจของบุคคล มีผลทำให้บุคลากรเกิดจริยธรรมและค่านิยมอันดีด้านการช่วยเหลือสังคมจนเกิดพลังทางความคิดในการวางแผนชีวิตว่าตนเองต้องการประกอบอาชีพนักพัฒนา และด้วยพลังที่เกิดขึ้นภายในจิตใจนั้น เป็นผลให้บุคลากรเลือกเส้นทางเดินของชีวิตที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น

“ตอนนั้นเราชอบเหมือนดูในละคร แล้วจะมีฉากแบบว่าต้องเข้าไปทำงานในชุมชน แล้วจะไปเจอพวกปลัด พวกพระเอกหล่อ ๆ เราเลยรู้สึกว่ายากเป็นนักพัฒนา ซึ่งตอนเด็กจริง ๆ อาจารย์อยากเป็นพวกเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ แล้วพอเรามาดูใกล้มันเป็นพัฒนาชุมชน แต่ไม่ใช่ชุมชนชนบท มันเป็นชุมชนเมือง มันคนละแบบ ได้เข้าไปอยู่ในพื้นที่ชุมชนแออัด ตอนนั้นมีอุดมการณ์ อาจารย์เลยสมัครเข้าไปเรียน อาจารย์เป็นรุ่นสอง” (คุณน้ำผึ้ง)

4) รักษาไว้ให้มั่นคง ในขั้นนี้เป็นขั้นที่สำคัญต่อการทำให้เกิดความยั่งยืนในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เกิดจากการสร้างแรงบันดาลใจ โดยได้จากการสนับสนุนทางสังคมในด้านการทำงาน ครอบครัว กลุ่มเพื่อนที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นเครือข่ายทางสังคมที่มีโครงสร้างแน่นชัด เป็นการมีส่วนร่วม และแลกเปลี่ยนในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกันของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ล้วนมีส่วนในการผลักดัน ส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดความคิดริเริ่มและลงมือกระทำสิ่งต่าง ๆ จนเกิดเป็นพฤติกรรมบริการวิชาการแก่สังคมต่อไป

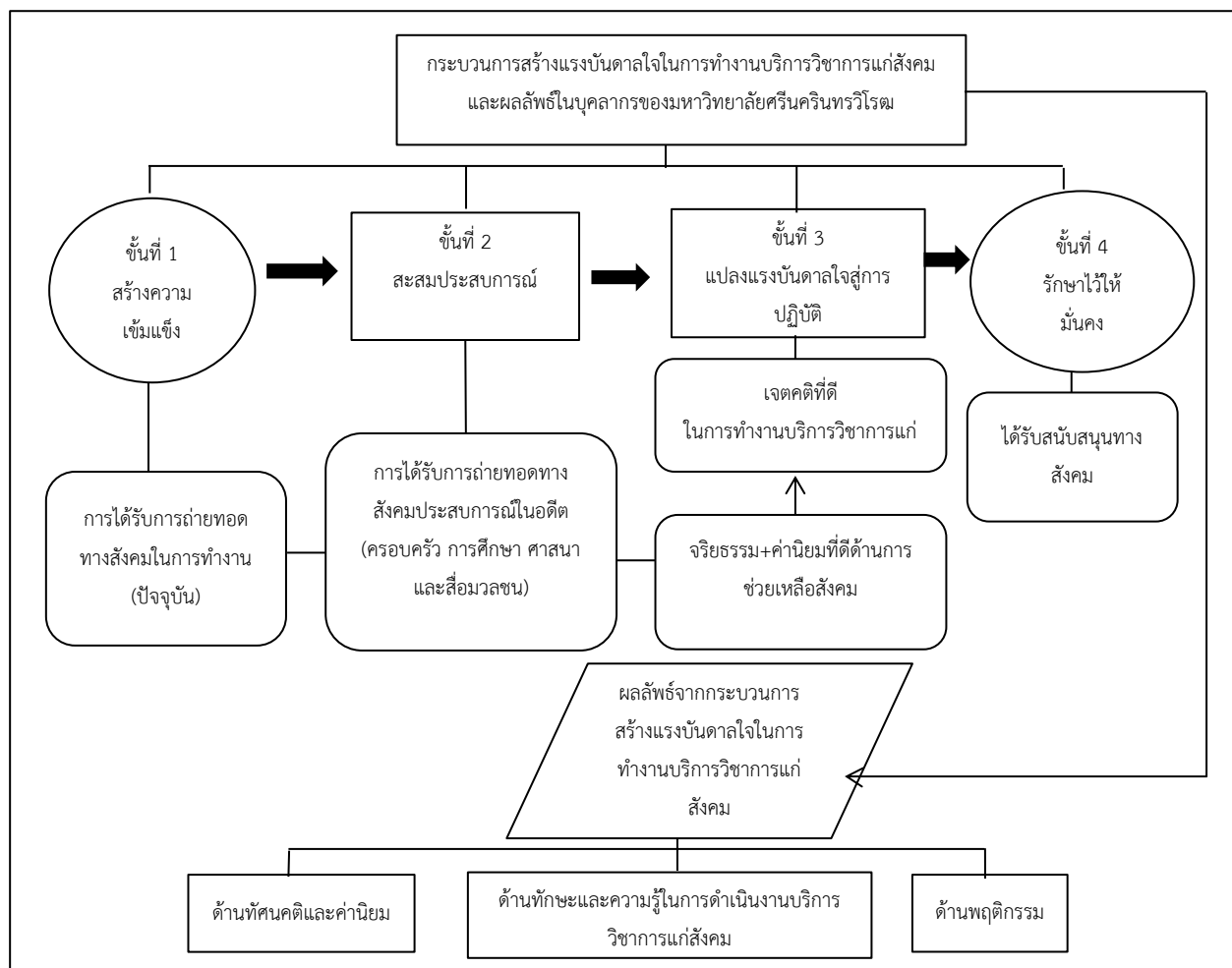
“ปีถัดมาผลมันเริ่มดีขึ้นทำให้เรารู้สึกดีที่เราทำได้แล้ว... โดยมีท่านผู้อำนวยการสนับสนุน คอยเอื้ออำนวยความสะดวกในการจัดทำโครงการทั้งด้านงบประมาณและกำลังใจ คือท่านติดตามเราและรับรู้ปัญหาทุกอย่างเหมือนเรา” (คุณน้ำอบ)

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ที่ได้รับจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม จากการศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมทำให้ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์จากกระบวนการ ที่สามารถแบ่งออกได้ 2 ประการ คือ 1) ผลลัพธ์ด้านความรู้และทักษะกระบวนการในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งบุคลากรมีความรู้ในการจัดการโครงการให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ พร้อมทั้งเกิดทักษะการดำเนินงานในเรื่องการลงชุมชน การเก็บข้อมูลจากชุมชน หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า 2) ผลลัพธ์ด้านค่านิยมและเจตคติต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เมื่อบุคลากรได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจแล้วจะเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในจิตใจของบุคลากร โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเกิดความเชื่อและศรัทธาในงานบริการวิชาการแก่สังคมด้วยจิตสาธารณะ มีเจตคติที่ดีต่อการช่วยเหลือชุมชน และเกิดพฤติกรรมบริการวิชาการแก่สังคมโดยมีลักษณะที่สามารถระบุได้ 7 รูปแบบ ได้แก่ 1) การทำงานอย่างมี

เป้าหมาย 2) การประชุมวางแผน 3) การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน 4)การมีจิตสาธารณะ 5) การมีภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี 6) มีความรับผิดชอบ และ 7) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

“ก่อนจะทำโครงการอะไร ต้องดูก่อนว่าคณะเราถนัดอะไร แต่ละเอกถนัดอะไร เราก็จะทำการบริการวิชาการในเรื่องที่เราถนัด ในพื้นที่ของเรา ไม่ว่าจะเป็นที่นครนายกหรือสระแก้วหรือจังหวัดตาก... ด้วยศักยภาพที่มีของคณะ เราจะไม่ทำเรื่องที่เราทำไม่ได้ ก่อนเราจะทำอะไรเราต้องรู้ก่อนว่าเราทำอะไรได้ มันเหมือนวิชาเรียนเลยนะ คณะเรามีศักยภาพด้านไหนเด็กเราพร้อมด้านไหน เราก็เลือกในสิ่งที่เราถนัด...โดยโครงสร้างของอาจารย์แล้ว นอกจากจะเป็นอาจารย์ประจำ จะต้องมีความรับผิดชอบที่แต่ละคนจะได้รับมอบหมาย เช่นฝ่ายเทคโนโลยี ฝ่ายบริการวิชาการ ฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต เป็นต้น แล้วแต่ละคณะจะแบ่งหน่วยอย่างไร แต่เรื่องการบริการวิชาการ เป็นพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ทุกคณะต้องทำงานด้านการบริการวิชาการ” (คุณน้ำค้าง)

โดยผลการวิจัยสามารถสรุปในส่วนของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคม ในกระบวนการขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความเข้มแข็ง สามารถเชื่อมโยงได้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในด้านบุคลิกภาพ ที่ประกอบไปด้วยความรับผิดชอบต่อการกระทำที่ตระหนักรู้ในความสามารถของตนเองที่นำไปสู่พฤติกรรมความรับผิดชอบ อีกทั้งยังมีส่วนเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ด้านทักษะในการดำเนินงานและการเกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่นำไปสู่การทำโครงการที่ต้องกับความสามารถของตนเอง หรือเป็นโครงการที่บุคลากรมีแนวทางในการจัดการให้เกิดขึ้นได้ ในกระบวนการขั้นที่ 2 ขั้นสะสมประสบการณ์ เป็นขั้นที่บุคลากรได้รับการถ่ายทอดทางสังคมทั้งในอดีตก่อนการเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และภายหลังจากการเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ และเกิดการเรียนรู้ทางสังคม ทำให้บุคลากรมีค่านิยมและจริยธรรมที่ดีเกี่ยวกับการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคมขึ้นในจิตใจที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่าง 1) ขั้นสะสมประสบการณ์ กับผลลัพธ์ด้านบุคลิกภาพ ประกอบไปด้วย การตระหนักรู้ในความสามารถของตนเอง และยังเชื่อมโยงได้กับผลลัพธ์ด้านทักษะและองค์ความรู้ ที่ประกอบไปด้วย การเกิดทักษะในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่มีการประชุมวางแผนอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน รู้จักค้นหาการแก้ไขปัญหาและรู้วิธีการทำงานร่วมกับชุมชน นำไปสู่พฤติกรรมที่มีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี นอกจากนี้ในขั้นสะสมประสบการณ์ยังสามารถเชื่อมโยงได้กับ 3) ผลลัพธ์ด้านเจตคติ ที่ประกอบไปด้วยการพบเห็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการไปร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจ หรือจากการไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคมภายนอกมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดขึ้นโดยส่วนกิจการเพื่อสังคม นำไปสู่พฤติกรรมการมีสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน พฤติกรรมการมีจิตสาธารณะ ในกระบวนการขั้นที่ 3 ขั้นแปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ เป็นขั้นที่บุคลากรได้รับกระบวนการในขั้นที่ 1 และ 2 มาแล้ว เพื่อนำแรงบันดาลใจที่เกิดขึ้นมาสู่ขั้นการปฏิบัติจริง โดยการคิดริเริ่มรูปแบบการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของชุมชนในพื้นที่ที่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัดในศาสตร์ความรู้ของตนเอง ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการขั้นที่ 3 กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นด้านทักษะความรู้ โดยบุคคลจะสามารถนำความรู้ที่ได้จากขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานโครงการจริงในพื้นที่ชุมชน มีการสำรวจพื้นที่เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อมูลความต้องการของชุมชน ก่อนนำมาวางแผนการดำเนินงาน นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ในขั้นนี้ยังสามารถเชื่อมกับผลลัพธ์ด้านเจตคติ ที่มาจากการทำงานแบบบูรณาการสาขาภายในมหาวิทยาลัยและบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอน ทำให้เกิดความร่วมมือ ช่วยเหลือ และมองเห็นสภาพปัญหาของกันและกัน ในกระบวนการขั้นที่ 4 ขั้นรักษาไว้ให้มั่นคง เป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมแล้ว ในขั้นนี้เป็นวิธีการเพื่อรักษาให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยยังคงปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมต่อไปอย่างยั่งยืน โดยสามารถสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างขั้นรักษาไว้ให้มั่นคงกับผลลัพธ์ด้านเจตคติ ที่ประกอบไปด้วยการมีเจตคติที่ดีกับชุมชน มีการช่วยเหลือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ระหว่างกันของบุคลากร มีความรู้สึกดีต่อการทำงานที่ไม่ถูกตีกรอบทางความคิด มีอิสระในการดำเนินงานตามที่ตนเองถนัด อีกทั้งรู้สึกว่าได้ช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความรู้ ความสามารถ พัฒนาตนเอง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยขออภิปรายตามประเด็นข้อค้นพบที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำเป็นต้องอาศัย 4 วิธีการที่สำคัญ คือ 1) ขึ้นสร้างความเข้มแข็ง คือ การทำให้เกิดความชัดเจนในแนวทางการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมผ่านการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งภายในจิตใจของบุคลากรและเกิดความเข้มแข็งภายในกระบวนการทำงานของมหาวิทยาลัย 2) ขึ้นสะสมประสบการณ์เป็นขั้นที่บุคลากรได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากที่ทำงาน โดยมีมหาวิทยาลัยเป็นผู้จัดประสบการณ์ต่างๆ ให้กับบุคลากรได้สัมผัส ชิมชั๊บ และเกิดการเรียนรู้จนเกิดเจตคติที่ดีในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยบุคลากรดังกล่าวจะเปิดใจยอมรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นผ่านการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานได้นั้นบุคลากรต้องมีพื้นฐานทางจิตใจที่มีคุณธรรม จริยธรรมอันดีด้านการช่วยเหลือสังคมที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในอดีตหรือก่อนเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย 3) ขึ้นแปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ เป็นส่วนของบุคลากรที่จะต้องตัดสินใจในการลงมือปฏิบัติ เมื่อบุคลากรสามารถตระหนักและรับรู้ได้ถึงความคาดหวังของสังคม ค่านิยมที่เกิดขึ้น และความสำคัญของการลงมือปฏิบัติแล้ว ทำให้บุคลากรเกิดแรงบันดาลใจที่จะคิดและทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามที่ทราบและแอลเลียตได้กล่าวว่า แรงบันดาลใจมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับจิตวิญญาณและสังคมภายใต้สภาพแวดล้อม (Thrash & Elliott, 2003) ที่มีผลต่อความรู้สึกด้านบวกของบุคลากร โดยความรู้สึกด้านบวกนั้นเป็นผลทำให้บุคลากรเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการและนำมาสู่พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ 4) ขึ้นรักษาไว้ให้มั่นคง เป็นขั้นที่มหาวิทยาลัยต้องมีส่วนในการจัดสรรและสนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมด้วยวิธีการทั้ง 4 วิธี ได้แก่ การสนับสนุนด้านงบประมาณ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนด้านการประเมินผล และการสนับสนุนด้านอารมณ์สังคมของคณะบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมโดยการได้รับสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการดึงดูดทางอารมณ์ที่สามารถนำไปต่อยอดเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ การใช้คำพูดที่เป็นบวก การให้ความเชื่อมั่น และการมองโลกในแง่ดี สามารถส่งต่อไปยังผู้อื่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสนับสนุนในงานที่ยาก หรือการให้กำลังใจกันระหว่างการทำงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติที่ขาดความเชื่อมั่นนั้น สามารถนำมาซึ่งความสำเร็จในการทำงานได้ (Bass & Avolio, 1994)

การคงอยู่ของแรงบันดาลใจตามที่ทราบและแอลเลียตได้กล่าวว่า แรงบันดาลใจมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับจิตวิญญาณและสังคมภายใต้สภาพแวดล้อม (Thrash & Elliott, 2003) โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความสุข สบายใจ ไม่เกิดภาวะตึงเครียดในการทำงาน มีความช่วยเหลือกันภายในหน่วยงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน บูรณาการเนื้องานที่เกี่ยวข้องกันอย่างลงตัวและเกิดประโยชน์ร่วมกัน ด้วยแรงบันดาลใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดแรงหรือพลังในการกระทำเพื่อความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ หรือสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นของแรงบันดาลใจได้จากประสบการณ์ ซึ่งสภาพแวดล้อมทางสังคมมีส่วนในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และกำหนดเป้าหมายที่มีผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ (Stephan, 2015: 405-406) ทั้งนี้การส่งเสริมให้บุคลากรด้วยวิธีการยอมรับ และให้คุณค่ากับตัวบุคลากรในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจได้ โดยส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลักดันโครงการที่ประสบความสำเร็จให้ออกเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการเพื่อ

เป็นการเชิญชวนผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งวีดิทัศน์ วารสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ยูทูปของทางมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดเวทีแสดงผลงานหรือการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้หัวหน้าโครงการได้พบกันเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงาน บริการวิชาการแก่สังคมของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเช่นกัน และเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอีกด้วย

ผลการวิจัยพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคลากรภายหลังจากการได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมีความเชื่อมโยงกัน โดยพบว่ากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในขั้นที่ 4 รักษาไว้ให้มั่นคง ด้วยการสนับสนุนทางอารมณ์ เช่น การให้คำชมเชย การให้คุณค่า การให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ และให้อิสระในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาส่งผลให้เกิดสภาพการทำงานเชิงรุก โดยที่บุคลากรรู้สึกและรับรู้ว่าได้ทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย ส่งผลถึงความรู้สึกผูกพันในงานของบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่หลายครั้งผู้ให้ข้อมูลเล่าถึงประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พวกเขารู้สึกดี และเลิกทำงานด้านนี้ไม่ได้ ซึ่งสามารถเทียบเคียงได้กับแนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจของ Conger & Kanungo (1988: 472-474) ในประเด็นของความเชื่อ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผ่านการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่เป็นสภาวะหรือการรู้คิด ซึ่งได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แสดงออกมาในรูปของการรู้คิด มีผลสะท้อนต่อบทบาทการทำงานของแต่ละบุคคล

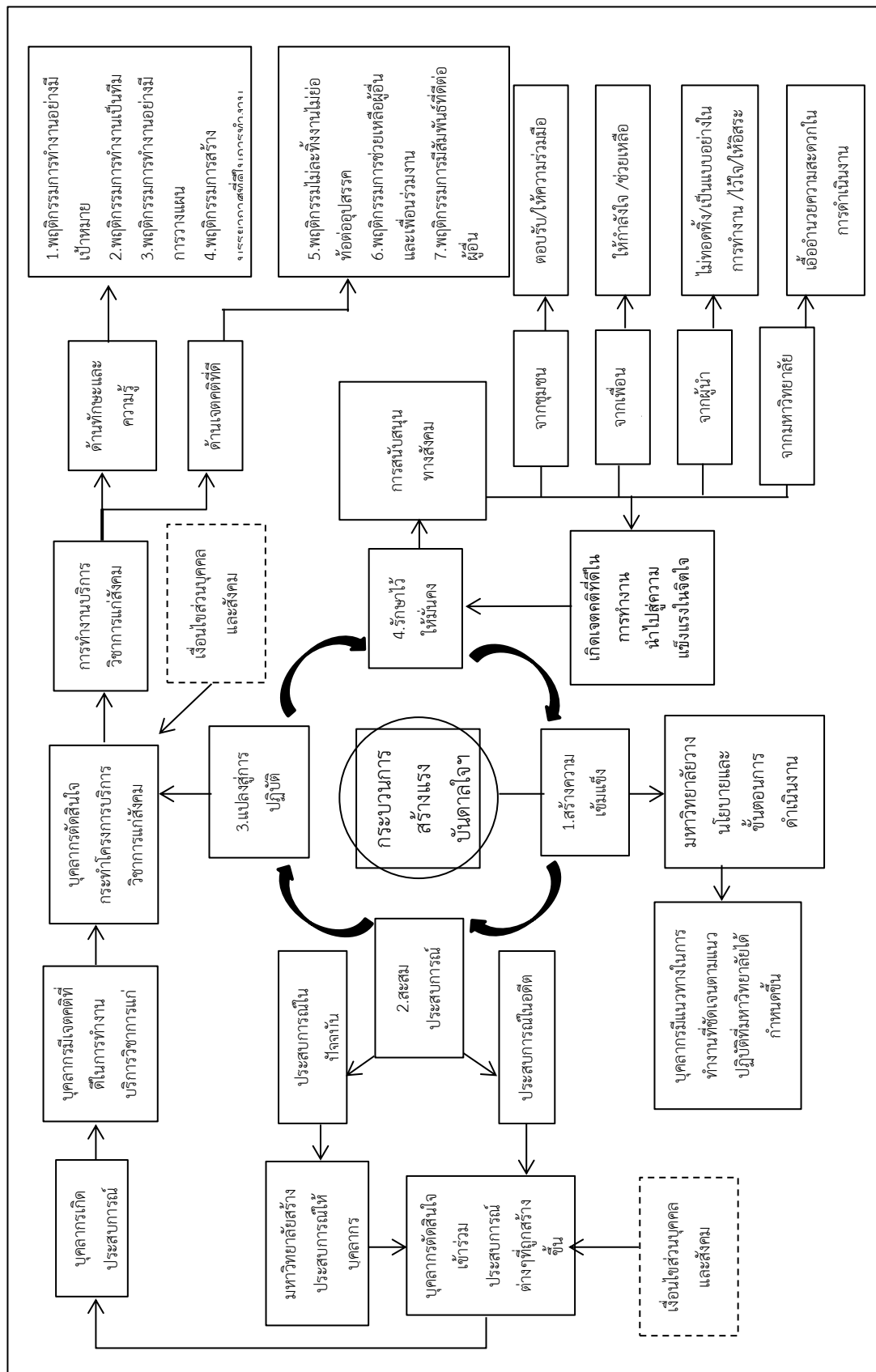
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. แรงบันดาลใจที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากบุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานเพื่อสังคมที่เป็นผลมาจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรดำเนินการตามกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อไปอย่างทั่วถึง โดยกำจัดอุปสรรคหรือข้อจำกัดในด้านการดำเนินงาน อาทิ การประชาสัมพันธ์เชิญชวนลงไปหน่วยงานย่อยของแต่ละคณะที่ยังไม่เข้าถึง ไม่สามารถดึงดูดให้บุคลากรได้รู้สึกว่าการเข้าร่วมหรือเป็นผลดีต่อตนเองได้ หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการวิชาการแก่สังคมจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้งต้องอาศัยความจริงจัง ชัดเจน และต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ไม่ใช่เพียงการสื่อสารทางเดียวด้วยจดหมายเวียน ต้องประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อวารสารประจำสัปดาห์ ผ่านการตั้งป้ายนิเทศตามบอร์ดให้เด่นชัดเพื่อเชิญชวน เป็นต้น

2. การเดินทางไปศึกษาดูงานต่างจังหวัดหรือการเข้าร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจ นำมาสู่ข้อจำกัดของบุคลากรที่มีครอบครัวหรือมีภาระที่ต้องรับผิดชอบจึงไม่สามารถไปเข้าร่วมได้ มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมภายในที่ช่วยเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เช่น การจัดนิทรรศการสร้างแรงบันดาลใจในมหาวิทยาลัย เป็นต้น สิ่งนี้จะช่วยเพิ่มโอกาสให้บุคลากรได้คลุกคลีและซึมซับการทำงานเพื่อสังคมที่ใกล้ตัว เพื่อเป็นการกระตุ้นบุคลากรให้เข้าสู่การเกิดแรงบันดาลใจที่เอื้อถึง ซึ่งก่อให้เกิดการตระหนักรู้เกี่ยวกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่มากพอจนเป็นแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมต่อไป

3. การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมไม่ว่าจะเป็นงานเล็ก งานใหญ่ งานลงพื้นที่ หรือเพียงงานสนับสนุนที่บุคลากรได้กระทำในส่วนต่าง ๆ มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนในการทำงานอย่างต่อเนื่องและเป็นอิสระ เนื่องจากความต่อเนื่องและการมีอิสระในการทำงานจะก่อให้เกิดความผูกพันในงานที่ทำ

ซึ่งทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยรู้สึกไม่แปลกใจว่าเพราะเหตุใดทำไมต้องทำ หรือนั้นเป็นการทำตามหน้าที่ที่ต้องทำ แต่บุคลากรเหล่านั้นจะเกิดความผูกพันกับชุมชน และงานอย่างไม่มีข้อสงสัยในการกระทำของตนเอง



ภาพประกอบ 2 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

4. การวางระเบียบข้อบังคับหรือขั้นตอนการดำเนินงานจำเป็นต้องมีความชัดเจน และง่ายต่อการเข้าถึง ผลของงานวิจัยพบว่าการสนับสนุนในด้านของการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแก่บุคลากรมีส่วนทำให้บุคลากรมีแรง และมีความรู้สึกดีต่อการทำงาน ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุว่าเกี่ยวกับขั้นตอนในการทำงานบางส่วนที่ต้องเปลี่ยนแปลงตลอดทุกปี เช่น ระเบียบการคลัง มหาวิทยาลัยควรจัดชี้แจงแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เข้าใจตรงกันและมีแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง พร้อมทั้งปรับขั้นตอนการเบิกจ่าย หรือขั้นตอนการยื่นเสนอโครงการเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติมากขึ้น เช่น การวางฐานข้อมูลเดียวกันเป็นระบบข้อมูลออนไลน์

5. มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องกระตุ้นทักษะทางความคิดริเริ่มคิดอย่างสร้างสรรค์แก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรตระหนักรู้ในความสามารถของตนเองและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์และช่วยเหลือสังคมได้ในด้านต่างๆ เนื่องจากบุคลากรบางส่วนไม่มีแนวคิดหรือไม่รู้ว่าจะทำอะไรกับชุมชน ส่วนกิจการเพื่อสังคมต้องลงพื้นที่สำรวจความต้องการของชุมชนและลงพื้นที่เพื่อค้นหาปัญหาที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ จากนั้นอาจนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้เกิดช่องทางในการดำเนินโครงการที่ครอบคลุม และหลากหลายตอบสนองกับความต้องการของมหาวิทยาลัยที่ต้องการให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยลงพื้นที่ช่วยเหลือชุมชนตามความรู้ ความถนัด และความเชี่ยวชาญของตนเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำงานวิจัยในรูปแบบอื่นที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นเช่นรูปแบบผสมวิธี (Mixed method) โดยการนำข้อมูลหรือข้อค้นพบจากงานวิจัยเชิงคุณภาพไปใช้ เพื่อต่อยอดในการทำงานวิจัยเพื่อสร้างโปรแกรมหรือชุดสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะของงานวิจัยเชิงทดลอง หรือเพื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ เพราะผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ และการเข้าร่วมกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในรูปแบบวิธีการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นนั้นยังไม่สามารถเข้าถึงบุคลากรได้ทุกคนในมหาวิทยาลัย ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเกิดขึ้นอีกครั้งเมื่อมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบวิธีการสร้างแรงบันดาลใจในการบริการวิชาการแก่สังคมที่มีความหลากหลายและเพิ่มมากขึ้นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อสร้างโปรแกรมกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

2. จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบปัญหาในเรื่องการไปติดตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เคยผ่านประสบการณ์การเข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในเวลาให้ผู้ให้ข้อมูลหลักผ่านประสบการณ์มาแล้วในอดีต จึงไม่สามารถเข้าไปสำรวจเกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่สะท้อนให้เห็นถึงความสดใหม่ของประสบการณ์ได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งกลุ่มที่เคยผ่านประสบการณ์การเข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจ หรือการศึกษาดูงาน และเลือกกลุ่มที่กำลังประสบอยู่กับการเข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจ หรือการศึกษาดูงานที่ไม่ทั้งระยะเวลานาน พร้อมทั้งเก็บข้อมูลทั้ง 2 ส่วนเพื่อนำมาประกอบกันในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. งานวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาบริบทเฉพาะของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพียงมหาวิทยาลัยเดียวเท่านั้นที่อยู่ภายใต้การประกาศตัวเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม แต่ยังมีการทำงานบริการวิชาการในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ซึ่งมีนโยบายและมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาการทำงานบริการวิชาการภายใต้การอยู่ในบริบทเชิงนโยบายหรือสภาพแวดล้อม หรือการมีลักษณะของมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ. (2550). *แผนยุทธศาสตร์ 15 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ* (พ.ศ. 2553-2564). กรุงเทพฯ: บอทานิค.
- ดุขฎิ โยเหลา, นริสรา พิงค์โพธิ์ส, ศรัณย์ พิมพ์ทอง, และวิไลลักษณ์ ลังกา. (2557). *การประเมินผลจากการชมภาพยนตร์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจของปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.
- พรรณพร บุญทศ, อติศักดิ์ สิงห์สีโว, และ สมบัติ อัมระภา (2558). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ระบบนิเวศน์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เทคนิคการสร้างแรงบันดาลใจ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 9(4), 107-125.
- มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. (2550). *จิตอาสา... ทำไม?* สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2559; จาก <http://www.volunteers.in.th/blog/vsarticle/14>.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพและสังคมแห่งชาติ. (2554). *สรุปผลการประชุมระดับความเห็นยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11* (พ.ศ. 2555-2559): รายงานสรุปผลการประชุม ประจำปี ๒๕๕๔. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. นนทบุรี: ภาพพิมพ์.
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ, และอุษา ศรีจินดารัตน์ (2549). การวิเคราะห์ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับจิตสำนึกทางปัญญาและคุณภาพชีวิตของเยาวชนไทย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 12(1), 15-35.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bass, B. M. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9-32.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Journal of the Academy of Management*, 13(3), 472-474.
- Kaplan, B. H., Cassel, J. C., & Gore, S. (1977). Social Support and Health. *Journal Medical Sociology Section of the American Sociological Association*, 15(5), 50-51.

- Stephan, E. (2015). Nostalgia-Evoked Inspiration: Mediating Mechanisms and Motivational Implications. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41(10), 1395–1410.
- Thrash, T. M., & Elliot, A. J. (2003), Inspiration as a psychological construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 871–89.

Translated Thai References (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)

- Boonlilapan, C. (2007). *Strategic Plan of Srinakharinwirot University (2010-2024)*. Bangkok: Botanique.
- Boonthos, P., Singseewo, A., & Appamaraka, S. (2015). Development of ecological learning activities for students. Grade 3 by Using Motivational Technique. *Journal of Education, Maharashtra University*, 9(4), 107-125.
- Choochom, O., Sukharom, A., & Srijindarat, U. (2006). An analysis of psychosocial factors related to thai youths intellectuai consciousness and quality of life. *Journal of Behavioral Science, Srinakharinwirot University*, 12(1), 15-35.
- Office of the Higher Education Commission. (2015). *Internal Quality Assurance Manual Higher education A. D. 2015*. Nonthaburi: Pappim.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2011). *Summary of the strategic brainstorming meeting of the 11th national economic and social development plan (2012-2016)*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Board.
- Rodsudthi, M. C. (2007). What is volunteerism? Retrieved on July 15, 2016, from <http://www.volunteers.in.th/blog/vsarticle/14>
- Yoelao, D., Peungposop, N., Pimthong, S., & Langka, W. (2015). The evaluation of watching movies for enhancing inspiration of undergraduate students at Srinakharinwirot University (Research Report). Bangkok: Srinakharinwirot University, Behavioral Science Research Institute.