กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

นภัทร เสนพงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
กรกฎาคม 2561

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

นภัทร เสนพงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
กรกฎาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

ของ

นภัทร เสนพงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
กรกฎาคม 2561

นภัทร เสนพงศ์ .(2561). *กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ* ปริญญานิพนธ์.วท.ม. **(**การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์**)**. กรุงเทพฯ**:** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์. อาจารย์ ดร. พิชญาณี พูนพล, อาจารย์ ดร. ณัฐพร ไทยจงรักษ์**.**

การวิจัยครั้งนี้ศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม จากบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในเขตพื้นที่จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รูปแบบกรณีศึกษา วิธีการเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ และการสังเกตร่วมกัน ผลการวิจัยแบ่งออก 3 ส่วน ได้แก่ 1) กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นสร้างความเข้มแข็ง ขั้นสะสมประสบการณ์ ขั้นแปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ และขั้นรักษาไว้ให้มั่นคง 2) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม แบ่งออกได้ 2 ส่วน คือ ผลลัพธ์ด้านความรู้และทักษะกระบวนการในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม กับผลลัพธ์ด้านค่านิยมและทัศนคติที่มีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ส่วนผลลัพธ์ด้านที่ 3 คือ ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับที่เกิดขึ้นในบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคม โดยพบว่ากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมีความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่เกิดเป็นพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่อาศัยการเรียนรู้ทางสังคม และการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมเป็นหลัก ส่งผลให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีค่านิยม และจริยธรรมอันดีภายในจิตใจ ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเพื่อสังคมแล้วนำมาซึ่งแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

INSPIRATION ENCOURAGEMENT PROCESSES IN WORK FACILITATION THROUGH ACADEMIC OUTREACH SERVICES BY ACADEMIC EMPLOYEES AT SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT

BY

NAPAT SEANPONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research

at Srinakharinwirot University

July 2018

Napat Seanpong. (2018). *Inspiration Encouragement Processes in Work Facilitation through Academic Outreach Services by Academic Employees at Srinakharinwirot University*. Master's thesis, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Pitchayanee Poonpol and Dr. Nathaporn Thaijongrak.

This research investigates the process of creating inspiration for society through academic services. A qualitative research case study model on 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 on 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 a benefit to society. 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 create good attitudes toward social work and inspiring behavior in terms of academic service and society.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรใน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ของ
นภัทร เสนพงศ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2561

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

.....ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.พิชญาณี พูนพล)

.....ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ ดร.ณัฐพร ไทยจงรักษ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ตันสุวรรณนนท์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พิชญาณี พูนพล)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ณัฐพร ไทยจงรักษ์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาศุกร์ จันประเสริฐ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์เล่มนี้จะสำเร็จสมบูรณ์ไม่ได้ หากผู้วิจัยไม่ได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร.พิชญาณี พูนพล และอาจารย์ ดร.ณัฐพร ไทยจงรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาอย่างยิ่งในการช่วยเหลือให้คำปรึกษาให้แนวคิด ข้อเสนอแนะในการตรวจแก้ไขด้วยความเอาใจใส่อยู่เคียงข้างอย่างดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาครั้งนี้ ที่ผู้วิจัยสามารถสัมผัสได้ถึงความเมตตา และพลังใจที่ส่งมายังผู้วิจัยให้ได้รู้สึกมีแรงกำลังในการต่อสู้ และฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จ

การเรียนระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ ไม่ใช่เรื่องง่ายที่เกิดขึ้นสำหรับผู้วิจัย เนื่องจากต้องใช้องค์ความรู้ในหลายด้านมาประกอบกัน เพื่อให้เหตุผลของการกระทำนั้น ๆ โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ต้องลงพื้นที่ไปศึกษา เก็บข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตร่วมกัน ผู้วิจัยจึงต้องฝึกฝน ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงตนเองให้รู้จักแบ่งเวลาทำงาน เวลาเรียน และเวลาครอบครัว ต้องอาศัยความมานะ บากบั่น อดทน ต่อสู้กับจิตใจและความท้าทายของตนเอง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.จินตนา ตันสุวรรณนนท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐาศุกร์ จันประเสริฐ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่าในครั้งนี้ และเป็นผู้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ กำลังใจตั้งแต่ได้เข้ามาศึกษาในสถาบันแห่งนี้ จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคม และส่วนกิจการเพื่อสังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ และให้ผู้วิจัยได้ร่วมสังเกตการณ์ในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ อนุเคราะห์และเอื้ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ขอกราบขอบพระคุณมารดา บิดา และพี่ชายของผู้วิจัย ที่เป็นดังพลังคอยให้ความรัก เป็นที่พักใจ ให้การสนับสนุน และอยู่เคียงข้างเสมอ ขอขอบคุณนางสาวกรวิกา ก้อนแก้ว นางสาววรินท์พร ฉัตรพลกิตติ์ และเพื่อนรุ่น 12 สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ทุกคน ที่ได้ร่วมผ่านประสบการณ์ด้วยกันมา มอบมิตรภาพที่ดีแก่กัน ให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดีเสมอมา ขอขอบคุณคณะครูโรงเรียนสตรีเศรษฐบุตรบำเพ็ญทุกคน ที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนแก่ผู้วิจัยในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ช่วยอบรม ชี้แนวทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ……	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา……	1
คำถามการวิจัย……..……	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย……	6
ความสำคัญของการวิจัย……	6
ขอบเขตการวิจัย……	7
นิยามศัพท์เฉพาะ……..…	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ส่วนที่ 1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม……	11
แนวคิดเกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม……..……....	11
ความหมายของการบริการวิชาการแก่สังคม…….....	14
ลักษณะของการบริการวิชาการแก่สังคม…..…….....	16
แนวคิดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน…….....	17
พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม…….....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับrพฤติกรรมดารทำงานบริการวิชาการแก่สังคม…….....	20
ส่วนที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงบันดาลใจ……	22
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงบันดาลใจ…….....	22
ความหมายของการสร้างแรงบันดาลใจ……..……	24
ลักษณะของแรงบันดาลใจ.....	26
วิธีการสร้างแรงบันดาลใจ…….....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงบันดาลใจ…….	30
ส่วนที่ 3 ทฤษฎีทางสังคมวิทยาและจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง…….....	32
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้ปฏิบัติงาน	
ทฤษฎีการถ่ายทอดทางสังคม……..……	32
ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม……	40
ทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพ……	44

แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม…….. 46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

2 (ต่อ)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหาร

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง…..……..... 48

แนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจ……..…….. 52

ส่วนที่ 4 วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี……..…… 54

ส่วนที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย……..……. 60

3 วิธีการดำเนินการวิจัย..... 62

สนามการวิจัย……..... 62

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย..... 63

การเก็บรวบรวมข้อมูล……..... 64

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย……..……..... 64

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 73

การตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูล..... 75

จริยธรรมและการพิทักษ์สิทธิ์..... 75

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 77

บริบทของมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม……..……..... 78

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ……..... 92

ผลที่ได้รับจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ……..…… 117

ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคม……..... 150

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ…… 156

สรุปและอภิปรายผล……..…… 157

ข้อเสนอแนะงานวิจัย…… 168

บรรณานุกรม. 172

ภาคผนวก 179

ภาคผนวก ก เอกสารขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย..... 180

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

ภาคผนวก (ต่อ)

ภาคผนวก ข ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย..... 182

ภาคผนวก ค ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูล..... 184

ประวัติย่อผู้วิจัย…….. 191

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก..... 87
2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลรอง..... 91

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงาน..... 30

2 แสดงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม..... 42

3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย..... 61

4 แสดงโครงสร้างองค์กรของส่วนกิจการเพื่อสังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..... 83

5 แสดงความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างส่วนกิจการเพื่อสังคมกับคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..... 84

6 แสดงความสัมพันธ์ระดับกว้างระหว่างส่วนกิจการเพื่อสังคม หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และชุมชน..... 85

7 รูปแบบกระบวนการเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..... 118

8 แสดงปัจจัยส่งเสริมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่โครงการบริการวิชาการแก่สังคม..... 149

9 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ขั้นที่ 1 กับขั้นที่ 2..... 150

10 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ขั้นที่ 1 กับแนวการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในขั้นที่ 2 และ 3..... 152

11 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ขั้นที่ 3 กับแนวการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในขั้นที่ 4 และ 1 153

12 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม..... 155

บทที่ 1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการศึกษารับบทบาทสำคัญทางสังคมในฐานะตัวแทนทางสังคมที่มุ่งถ่ายทอดความรู้ และปลูกฝังพฤติกรรมอันมีคุณธรรมจริยธรรมที่ดีตามครรลองของกรอบวัฒนธรรมประเพณีไทย โดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาถือเป็นสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ และเป็นสถาบันหลักทางสังคมที่มีบทบาทในการรับผิดชอบ และทำหน้าที่สร้างเสริมคุณลักษณะที่ดีให้แก่สมาชิกในสังคม เพื่อให้มีลักษณะที่ดีของความเป็นปัญญาชน มีความพร้อมทั้งด้านทักษะ ความคิด ร่างกาย และจิตใจที่จะพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ซึ่งจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการจัดการศึกษานั้น เป็นการกระทำเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของบุคคล และสรรสร้างให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ขึ้น พร้อมกับนำหลักบูรณาการของแนวคิดที่ว่าด้วยการให้ และการช่วยเหลือผู้อื่นในสังคม เพื่อปลุกน้ำใจคนไทยให้งอกงามอีกครั้งในการมาช่วยดูแลสังคมไทย ดูแลสิ่งแวดล้อมชุมชน ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ รอบ ๆ ตัว สนใจความทุกข์ของคนรอบข้าง เข้าใจผู้อื่นร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งที่ดี ทำความดีให้เกิดเป็นรูปธรรมในสังคมไทย (อรพินทร์ ชูชม; และคณะ. 2549 : 68) โดยกำหนดขึ้นเป็นหนึ่งในพันธกิจหลัก ส่งผลให้การพัฒนาพลเมืองนั้นต้องอาศัยทั้งความรู้เชิงทฤษฎีและความรู้เชิงปฏิบัติการประกอบกัน เราจึงไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าสถาบันการศึกษานั้นเป็นสถาบันหลักที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาพลเมืองและเมื่อพลเมืองในประเทศมีสมรรถนะที่พร้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสติปัญญาที่เหมาะสม ประเทศชาติก็จะก้าวหน้าได้อย่างทัดเทียมตามความคาดหวังของสังคม

การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในรูปแบบเน้นคนเป็นศูนย์กลางกลายเป็นวิธีทางหนึ่งที่นำไปสู่บันไดแห่งการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข สิ่งใดที่เป็นความดี เป็นคุณธรรม จริยธรรม ให้ช่วยกันร่วมมือผลักดัน และส่งเสริมให้รู้จักคิดโดยการใช้หลักเป็นเหตุเป็นผลบนพื้นฐานแห่งสังคมประชาธิปไตย ที่ทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน รวมถึงการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปัน มีความปรารถนาดีต่อกัน และมีจิตสำนึกต่อสังคม (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559) ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าตนเอง จนกระทั่งมติของคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้หยิบยกจิตอาสาขึ้นเป็นวาระแห่งชาติ (2550) เป็นปีแห่งการให้และการอาสาช่วยเหลือสังคม โดยมีงานวิจัยหลายประเทศระบุชัดเจนว่าการให้บุคลากรทำงานอาสาสมัครเพื่อสังคมต่าง ๆ นั้น เป็นการพัฒนาคนในหลาย ๆ ด้าน เช่น การฝึกการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามแผนก การพัฒนาภาวะผู้นำของสมาชิกองค์กร การพัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจเอื้อเฟื้อแก่ผู้อื่น เนื่องด้วยงานอาสาสมัครจะเปิดเวทีให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสทำงานข้ามแผนก ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาร่วมกัน เสน่ห์ที่สำคัญของงาน

อาสาสมัคร คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ขัดเกลาจิตใจของตนเอง โดยการลงแรงกาย แรงสมอง ระดมความคิด เพื่อช่วยให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ ถือเป็นการลดการเอาแต่ได้ของแต่ละคนเปลี่ยนเป็นการให้กับผู้อื่นบ้าง (มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. 2550)

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นหนึ่งในสถาบันหลักของสังคม ที่ได้ความเชื่อถือและความคาดหวังว่าจะเป็นศูนย์รวมแห่งองค์ความรู้ในระดับสูงของประเทศที่จะนำพาและชี้นำสังคมให้ไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาให้สังคมดีขึ้นได้ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติพันธกิจต่างๆเพื่อประโยชน์ของสังคมด้วย (Social-Profit Organization) เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ (2550) กล่าวในงานสัมมนาที่จัดร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2550 ที่มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา โดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาสามารถจัดกลุ่มโดยพิจารณาจากจุดเน้นตามพันธกิจได้ 4 กลุ่มสถาบัน คือ 1) กลุ่มสถาบันบัณฑิตศึกษา และเน้นวิจัย 2) กลุ่มสถาบันเฉพาะทางหรือสถาบันสมบูรณ์แบบที่มุ่งตอบสนองการพัฒนาอุตสาหกรรม 3) กลุ่มสถาบัน 4 ปี และพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เน้นการผลิต อุตสาหกรรม เกษตรกรรม บริการชุมชน และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 4) กลุ่มสถาบันชุมชนที่จัดการเรียนต่ำกว่าปริญญาตรี เน้นพัฒนาท้องถิ่น และแรงงานภาคเกษตร (สำนักงานการศึกษาระดับอุดมศึกษา สกอ. : 2557)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ถูกจัดประเภทในกลุ่มสถาบันการศึกษากลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสถาบัน 4 ปีและพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เน้นการผลิต อุตสาหกรรม เกษตรกรรม บริการชุมชน และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจ 1 ใน 5 ข้อของมหาวิทยาลัยที่ว่าด้วยเรื่องของการบริการวิชาการที่มีคุณภาพ มีจิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสังคม โดยการพัฒนางานบริการวิชาการนั้น เพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน (1 จังหวัด 1 ตำบล) ที่มุ่งเน้นให้เกิดภาพลักษณ์ของการเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยผู้ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นดังกลไกพื้นฐานสำคัญที่จะขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การที่จะบรรลุเป้าประสงค์ได้ต้องอาศัยหลักความร่วมมือของทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมโครงการเพื่อพัฒนาสังคมอย่างแข็งขันทั้งภาคหลักสูตรการเรียนรู้และภาคการสนับสนุนกิจกรรมโครงการที่จะเสริมสร้างให้เกิดจิตสาธารณะต่อสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจึงตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่จะรู้สึกไปกับความเดือดร้อน ความทุกข์ยาก ความไม่เห็นแก่ตัว การคิดถึงผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวมมาก่อนส่วนตน และการยกย่องให้เกียรติผู้อื่น ดังนั้นการวางนโยบายของมหาวิทยาลัยจึงมีความสอดคล้อง และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนหรือสังคมในพื้นที่ความรับผิดชอบตามนโยบาย “หนึ่งมหาวิทยาลัย หนึ่งจังหวัด” ยกตัวอย่างเช่น การวางนโยบายการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนโดยศูนย์บริการวิชาการแก่สังคมนั้นจะกำหนดกระบวนการและขั้นตอนที่แตกต่างไปที่ระบุว่าการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต้องมาจากความต้องการของประชาชน

โดยมีขั้นตอนการสำรวจความต้องการพื้นฐานของชุมชน สำรวจสภาวะปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนนั้นก่อน หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าวกลับมาวางแผนพร้อมทั้งวิเคราะห์กลยุทธ์หาจุดแข็งและจุดอ่อนของปัญหาเพื่อทำการแก้ไขและพัฒนา แล้วจึงเข้าพื้นที่เพื่อดำเนินการตามแผนที่วางไว้ เมื่อสิ้นสุดโครงการจะมีขั้นตอนการติดตามผลของโครงการเพื่อตรวจสอบและประเมินผลของผลลัพธ์ในการดำเนินการด้วย อีกทั้งโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ปรับวิธีการจัดทำโครงการใหม่ที่ไม่ใช่รูปแบบเดิมๆ ที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้นำเสนอองค์ความรู้ไปให้ชุมชน แต่เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยกับชุมชนและสังคม เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและยอมรับซึ่งกันและกัน (ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ. 2558)

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒยังเป็นมหาวิทยาลัยหนึ่งเดียวในประเทศไทยที่มีการจัดโครงการค่ายสร้างแรงบันดาลใจเพื่อรับใช้สังคมแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง โดยคาดหวังว่าบุคลากรเหล่านี้จะได้รับความรู้ ได้ปรับเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้เกิดขึ้น และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร ชุมชน และมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นอัตลักษณ์อันพึงประสงค์ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต้องการให้เกิดแก่ตัวบุคลากรทุกคนให้มีลักษณะใฝ่เรียนรู้ และหนักเอาเบาสู้ต่อทุกภารกิจ ทั้งในชีวิตส่วนตัวและในชีวิตการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีศักยภาพทั้งด้านร่างกายและก่อให้เกิดสติปัญญาด้วยพลังแห่งแรงบันดาลใจในการจุดประกายความคิด เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างราบรื่น สามารถนำสิ่งที่ได้รับมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนอย่างบูรณาการเพื่อสร้างนิสิตให้มีจิตสำนึกสาธารณะ และกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการรับใช้สังคมต่อไป อันจะเป็นผลดีต่อการสร้างพลังความรัก ความศรัทธา ความภักดี และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย โดยโครงการดังกล่าวได้จัดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมเมื่อ พ.ศ. 2556 (ศูนย์บริการวิชาการแก่ชุมชน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2558) เป็นแนวคิดและนโยบายในการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดแก่บุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและเข้มแข็งจนเป็นที่ได้รับการกล่าวถึงว่าเป็นมหาวิทยาลัยสร้างคนให้มีแรงบันดาลใจ เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม และเป็นสถาบันการศึกษาที่มีส่วนรับผิดชอบต่อความเป็นไปของสังคมส่วนรวม

ที่ผ่านมามีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม โดยใช้คำที่มีนัยสื่อถึงการบริการวิชาการ อาทิ อาสาสมัคร เอื้อสังคม จิตสำนึกสาธารณะ จิตอาสา เป็นต้น โดยผู้วิจัยไม่พบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบริบทต่าง ๆ ทั้งในมหาวิทยาลัย และองค์กรอื่น ๆ ในรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ โดยศึกษาในส่วนของบุคลากรที่เป็นทั้งผู้สร้าง และผู้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่ต้องใช้ศาสตร์ในการศึกษาทั้งด้านสังคมศาสตร์และจิตวิทยา ซึ่งส่วนใหญ่ที่พบเป็นการศึกษา โดยเน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผล การสำรวจปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไขในขั้นตอนการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของแต่ละมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังพบว่างานวิจัยที่ใช้รูปแบบวิธีการทางการวิจัยเชิงปริมาณนั้น มีการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบทบาทด้านการบริการวิชาการ และศึกษาความคาดหวังในด้านการ

บริการวิชาการของนิสิต โดยผู้วิจัยพบว่ามีงานวิจัยส่วนน้อยที่ศึกษาโดยใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งงานวิจัยเชิงคุณภาพที่พบมักเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลในการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการความรู้และสร้างสรรค์ผลงานเพื่อนำไปใช้กับการบริการวิชาการแก่พื้นที่ที่ด้อยโอกาส ซึ่งสิ่งเหล่านั้นยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนารูปแบบกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและวิธีการส่งเสริมเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพในมหาวิทยาลัย ดังนั้นการศึกษางานวิจัยในเรื่องดังกล่าวผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาเชิงลึก เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบกระบวนการที่นำไปสู่พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษากับบุคลากร ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยลงมาสู่การปฏิบัติจริง ที่เน้นบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนโดยมีนิสิต และบุคลากรเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย

ปริญญานิพนธ์นี้จึงเป็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นจากหัวข้อเรื่องที่ผู้วิจัยให้ความสนใจเพื่อแสวงหาคำตอบตามกระบวนการวิจัยที่ผู้วิจัยเลือกใช้ โดยมุ่งศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 สายงานหลัก คือบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและบุคลากรสายบริหาร พร้อมทั้งศึกษาพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เกิดขึ้นจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคม และเกิดการเรียนรู้ในวัฒนธรรม และบรรยากาศของสภาพแวดล้อม จนก่อให้บุคลากรเกิดเจตคติ และค่านิยมที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยการสร้างแรงบันดาลใจมีผลทางบวกที่ส่งผลให้มีความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น (พรรณพร บุญทศ. 2558: 3) ซึ่งการสอบถามบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ศึกษาเอกสารโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนปี 2557-2558 และจากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่เคยมีโอกาสได้เข้าร่วมในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ผู้วิจัยได้เกิดข้อสังเกตว่าในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้นคือ จำนวนของบุคลากรที่รับผิดชอบหรือดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมมีจำนวนน้อย และยังคงเป็นบุคลากรกลุ่มเดิมที่เคยดำเนินการหรือรับผิดชอบโครงการนั้นๆ มาแล้ว

ทั้งนี้การกระทำสิ่งต่างๆเพื่อสังคมสามารถเกิดขึ้นได้จากพลังอำนาจในตนเองที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนทางความคิดและการกระทำโดยที่ไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอกที่เข้ามากระทำให้เกิดความสำเร็จ นั้นคือ “แรงบันดาลใจ” ซึ่งเกิดจากจิตวิญญาณที่เป็นแก่นแท้ของความต้องการในตนเอง (Core desire) ใช้เป็นเงื่อนไขภายในจิตใจเรียกว่า “การสำนึกรู้” และแรงบันดาลใจเกิดได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาจากความประทับใจหรือความสะเทือนใจต่อสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวที่จะช่วยให้สามารถกระทำการได้อย่างสร้างสรรค์ การสร้างแรงบันดาลใจนั้นเปรียบเสมือนการดึงพลังที่มีอยู่ภายในตนของทุกคนออกมา โดยการที่ต้องรู้ให้ได้ว่าสิ่งที่ใจเราต้องการคืออะไร เพราะเมื่อเรารู้ว่าต้องการอะไร สมองจะเริ่มคิดว่าจะทำอย่างไรให้ได้สิ่งเหล่านั้นมา

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยในแง่มุมของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในบุคลากรและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษารูปแบบกระบวนการในการทำงานบริการวิชาการแก่

สังคม โดยการค้นหาคำตอบเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่สามารถเกิดขึ้นได้เองจากภายในตัวบุคคล และถูกสร้างขึ้นจากมหาวิทยาลัยหรือสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เคยได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการเพื่อสังคม โดยกระบวนการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการทางคุณภาพในทุกขั้นตอน เพื่อศึกษาอย่างเจาะลึกถึงข้อสงสัยในเรื่องดังกล่าวที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากมุมมองของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ไม่ใช่เพียงแต่การลงมือกระทำงานบริการวิชาการแก่สังคมตามคำสั่งเท่านั้น แต่เป็นการกระทำที่แสดงออกมาจากความมุ่งมั่น และตั้งใจเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อันน่าพอใจในงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยการกระทำดังกล่าวต้องอาศัยหลักการวางแผนในการดำเนินงานเพื่อลงมือช่วยเหลือ เสียสละ ทุ่มเท และอุทิศตนให้สังคม ซึ่งความสำคัญของการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งใจให้ผลการวิจัยสามารถนำไปมุ่งนำไปปรับปรุง เสริมสร้าง และพัฒนากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสู่การเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมที่ทำหน้าที่ผลิตพลเมืองและพลโลกให้เปี่ยมล้นไปด้วยจิตใจที่ต้องการบริการและทำเพื่อสังคมต่อไป

คำถามการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามการวิจัยไว้ดังนี้

1. กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นอย่างไร
2. ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นอย่างไร
3. ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาผลลัพธ์จากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสำคัญของการวิจัย

1. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการมุ่งศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สามารถนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้อย่างตรงเป้าหมาย

2. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการมุ่งศึกษาผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งเป็นพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ที่จะสามารถนำผลการวิจัยไปศึกษา และพัฒนาระบบการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งสู่การทำประโยชน์เพื่อสังคมต่อไป

3. หลังจากการศึกษางานวิจัยชิ้นนี้จะทำให้ได้รู้และความเข้าใจในกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยทางมหาวิทยาลัยสามารถนำไปประกอบการวางแผนการจัดกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อปรับปรุงให้กระบวนการสามารถส่งผลต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้อย่างสมบูรณ์ขึ้น อีกทั้งยังทราบถึงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านวิธีวิทยาการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case study Research Method) เพื่ออธิบายถึงกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เกิดขึ้นในสภาวะแวดล้อมที่ซับซ้อน (Complexity) และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Dynamic) ในขอบเขตที่จำกัดหรือในวงแคบ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่มากนัก และเป็นการมุ่งศึกษาเงื่อนไขหรือปัจจัยประกอบในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม (What) หรือหากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม (How) เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นจริง ไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ และใช้เทคนิควิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสังเกตพฤติกรรม (Observation)

ขอบเขตของผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดกลุ่มและคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลักจากนโยบายและแนวทางการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ปีงบประมาณ 2560 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บุคลากรที่รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ปฏิบัติหน้าที่ดูแล ควบคุม และดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมตลอดการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้น ขณะดำเนินการ และสิ้นสุดโครงการ ภายใต้กรอบการดำเนินโครงการที่ใช้งบประมาณจากส่วนกิจการเพื่อสังคม ที่ดำเนินโครงการในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้วเป็นหลัก ซึ่งปัจจุบันยังคงทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอยู่ จำนวน 16 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง คือ บุคลากรผู้เข้าร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม และหมายรวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำของส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นอกจากนี้หลังสิ้นสุดการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาค้นหาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม และมีการตรวจสอบความถูกต้อง/เชื่อถือได้ของข้อมูล จากบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานบริการวิชาการแก่ชุมชน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน “บริการวิชาการแก่สังคม” ของบุคลากรที่ทำงานด้านบริการวิชาการแก่สังคมว่าเป็นอย่างไร และผลลัพธ์ที่เกิดจากการได้รับการสร้างแรงบันดาลใจทั้งจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และจากประสบการณ์ก่อนเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น ส่งผลต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างไร นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในแง่มุมของความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ได้รับจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อที่จะนำองค์ความรู้ที่ได้ไปพัฒนาให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการช่วยเหลือสังคม อุทิศตนในการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยที่มุ่งช่วยเหลือสังคมด้วยความเต็มใจ ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา และเวลา อย่างมีประสิทธิภาพที่ยั่งยืน โดยบุคลากรในบริบทนี้คือบุคลากรในแต่ละหน่วยงานการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ทำงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **แรงบันดาลใจ** หมายถึง พลังอำนาจทางความคิดในตนเองที่สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ด้วยทักษะและศาสตร์ความรู้แขนงต่างๆ ที่มีอยู่ในตนเอง โดยใช้แรงบันดาลใจในการฉุกคิดและขับเคลื่อนความคิด ที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จโดยอาศัยความรู้สึกประทับใจ เลื่อมใส ศรัทธาในคำพูด แง่คิดหรือการกระทำจนสามารถกำหนดเจตคติและพฤติกรรมของตนเองให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน

2. กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง รูปแบบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เป็นไปอย่างมีขั้นตอน มีระเบียบ วิธีการ ในการสร้างจิตวิญญาณแห่งการสำนึกรู้ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเกิดพลังอำนาจในตนเองที่เป็นแรงขับเคลื่อนทางความคิด และการกระทำโดยไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอกในการนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

3. การบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ จากหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มุ่งพัฒนา ช่วยเหลือ สนับสนุนชุมชน สังคม และประเทศชาติให้มีศักยภาพที่ดีขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดทักษะที่สามารถพึ่งตนเองได้ ตามบริบทที่เหมาะสมของแต่ละพื้นที่ที่รับบริการ ซึ่งต้องใช้ความเชี่ยวชาญตามความสามารถและความถนัดของมหาวิทยาลัย โดยสามารถจัดขึ้นได้ทั้งภายใน และภายนอกของมหาวิทยาลัย

4. พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงลักษณะการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรมหรือจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริม ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชนหรือสังคมให้ดีขึ้น

5. ผลลัพธ์ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เกิดขึ้นจากการได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

6. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งผู้ที่ทำงานในสายวิชาการ สายสนับสนุนวิชากร และผู้บริหาร/หัวหน้าโครงการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษากรณีตัวอย่าง ซึ่งเป็นลักษณะของการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมและเป็นเครื่องมือนำทางสำหรับการวิจัย โดยไม่นำกรอบแนวคิดทฤษฎีมาเป็นเครื่องชี้นำในการศึกษากรณีตัวอย่างจนละเลยข้อเท็จจริง ข้อค้นพบจากบริบทที่ศึกษาและปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ในการสร้างแนวคำถามสัมภาษณ์สำหรับทำความเข้าใจกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงาน“บริการวิชาการแก่สังคม” ในมุมมองของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนำหลักวิธีวิทยาการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case studies Research Method) ซึ่งเป็นวิธีวิทยาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ประมวลแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม

1.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม

1.2 ความหมายของการบริการวิชาการแก่สังคม

1.3 ลักษณะของการบริการวิชาการแก่สังคม

1.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

1.5 พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม

ส่วนที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงบันดาลใจ

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงบันดาลใจ

2.2 ความหมายของการสร้างแรงบันดาลใจ

2.3 ลักษณะของแรงบันดาลใจ

2.4 วิธีการสร้างแรงบันดาลใจ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการการสร้างแรงบันดาลใจ

ส่วนที่ 3 ทฤษฎีทางสังคมวิทยาและจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้ปฏิบัติงาน

3.1.1 ทฤษฎีการถ่ายทอดทางสังคม

3.1.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

3.1.3 ทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพ

3.1.4 แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหาร

3.2.1 ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

3.2.2 แนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจ

ส่วนที่ 4 วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี

ส่วนที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ส่วนที่ 1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม

1.1 แนวคิดเกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษามีจุดมุ่งหมายในการใช้การศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้เป็นคนที่มีคุณภาพ อีกทั้งรับหน้าที่ในการส่งเสริมและจรรโลงให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อให้คนสามารถนำความรู้ไปใช้พัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า กระทรวงศึกษาธิการออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการในเรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา(2554) โดยกำหนดให้มีมาตรฐานในการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ในฐานะที่สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยหนึ่งในสังคมทางวิชาการอันมีทั้งสิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่เฉกเช่นปัจเจกบุคคลทั่วไป หน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยคือ การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคม จึงก่อให้เกิดพันธกิจบริการวิชาการแก่สังคมขึ้น (เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ. 2557: 10) เขียนไว้ในหนังสือมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งการบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบัน อุดมศึกษา ที่สนองนโยบายของรัฐในการบริการวิชาการแก่สังคม เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งรวมทรัพยากรบุคคลของชาติและองค์ความรู้ทุกสาขาทั้งด้านวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ โดยมีการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษานั้นพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติในรูปแบบต่างๆที่เป็นไปตามความถนัดหรือความเชี่ยวชาญของสถาบันอุดมศึกษา โดยการให้บริการทางวิชาการอาจเป็นไปโดยการให้เปล่า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ หรือหากคิดค่าใช้จ่ายจะเป็นการคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง โดยรูปแบบการให้บริการนั้นจะมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทางทรัพยากรของสถาบัน เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ การให้คำปรึกษา การให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆหรือเพื่อชี้แนะสังคม และการให้บริการทางวิชาการ เป็นต้น นอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันการศึกษายังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร ให้มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการ

เรียนการสอน และการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการ (คู่มือการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต: 1) โดยการบริการวิชาการแก่สังคมนั้นเป็นหนึ่งในภารกิจหลักและเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวในการบริการวิชาการแก่สังคมตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยเอง และการบริการวิชาการดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมมือกันพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมการออกบริการวิชาการแก่สังคมในเขตพื้นที่ที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่พร้อมทั้งกระจายการบริการวิชาการไปยังพื้นที่ที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการบริการวิชาการแก่สังคมดังกล่าวอีกด้วย โดยการบริการวิชาการอาจเป็นการบริการโดยการให้เปล่าไม่คิดมูลค่าหรืออาจมีค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม และนอกจากการจัดบริการวิชาการแก่สังคมจะให้ประโยชน์แก่สังคมแล้ว มหาวิทยาลัยยังได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอก คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตร อีกทั้งยังมีการเชื่อมโยงและบูรณาการประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ และการสร้างเครือข่ายกับภาคส่วนและองค์กรต่างๆ โดยวางนโยบายและแนวทางการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ปีงบประมาณ 2560 ทั้งสิ้น 17 ข้อ ดังนี้

1. การบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน เป็นพันธกิจหลักที่สำคัญ 1 ใน 5 พันธกิจของแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และต้องมาจากความต้องการของประชาชน

2. การบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ควรต้องมีการบูรณาการร่วมกับการดำเนินการ พันธกิจด้านการเรียนการสอน และ/หรือการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. การบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน สามารถเสนอโครงการวิจัยเพิ่มเติมได้ แต่ต้องเป็น โครงการที่ต่อเนื่องจากงานบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม

4. การบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน เป็นพันธกิจหลักที่ต้องดำเนินการทุกคณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย ศูนย์ หรือหน่วยงานเทียบเท่า (ต้องบรรจุในแผนงานของหน่วยงาน)

5. เจตนารมณ์หรือวัตถุประสงค์ของการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เน้นให้ความสำคัญที่การรับใช้สังคม และให้มีความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม (สุขภาพ การศึกษา วัฒนธรรม และกิจกรรมของผู้สูงอายุ) และสิ่งแวดล้อม

6. พื้นที่หลักอยู่ที่ 2 จังหวัด คือ จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดนครนายก และอาจขยายผลไปที่ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ,อำเภอนาแห้ว จังหวัดเลย และอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ได้โดยใช้ที่ของ มศว เป็นฐาน (แล้วแต่กรณี)

7. การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมควรมีการดำเนินงานให้สอดคล้องและสนับสนุนซึ่งกันและกันกับการประกันคุณภาพการศึกษาและนโยบายมหาวิทยาลัย

8. จัดตั้งหน่วยงานสำหรับประสานงานและดูแลการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม เพื่อบริหาร งบประมาณแผ่นดินและประสานงานกับหน่วยงานที่ใช้เงินรายได้ของตัวเอง

9. หน่วยงานสามารถดำเนินงานเงินรายได้หรือเงินแผ่นดินเพิ่มตามมติคณะกรรมการอำนวยการโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

10. การจัดทำโครงการต้องมีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน นิสิต หน่วยงานราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่ภาคประชาสังคม ตามนโยบายประชารัฐ

11. การบูรณาการความร่วมมือข้ามสาขา หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ต้องได้รับความเห็นชอบ จากหัวหน้าหน่วยงานที่บูรณาการร่วม

12. ต้องมีผลผลิตของโครงการ (Out put) ผลลัพธ์ของโครงการ (Out come) หากโครงการใดมีผลการดำเนินงานที่สามารถวัดผลกระทบ (Impact) ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้ให้ระบุไว้ในโครงการ

13. โครงการที่ได้รับการจัดสรร ดำเนินงานได้ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2559 เป็นต้นไป และดำเนิน กิจกรรมแล้วเสร็จไม่เกินเดือนมิถุนายน 2560

14. เบิกจ่ายเงินแล้วเสร็จทั้งหมดร้อยละ 100 ภายในเดือนกรกฎาคม 2560 และต้องเบิกจ่ายเงินไตรมาส แรกให้ได้ร้อยละ 35

15. เมื่อดำเนินการโครงการเสร็จให้ส่งรายงานผลการดำเนินโครงการ และบทสรุปไม่เกิน 4 หน้ากระดาษ ภายในวันที่ 15 กรกฎาคม 2560

16. หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ เงินรายได้ ผลผลิต ผลงานการให้บริการวิชาการ เมื่อผ่าน ความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานแล้ว ขอให้นำเสนอรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนากิจการเพื่อสังคม เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนอนุมัติให้ดำเนินการโครงการต่อไป

17. สำหรับงบประมาณแผ่นดิน คณะกรรมการกลั่นกรองงบประมาณ เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนเสนอผ่านคณะกรรมการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและเสนออนุมัติคณะกรรมการอำนวยการโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนต่อไป

การวางนโยบายและแนวทางการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างยั่งยืนนั้น ผู้วิจัยได้ใช้เป็นกรอบในการวางแนวทางสำหรับการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล โดยนโยบายทั้ง 17 ข้อ ถือเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีลักษณะเด่นของการดำเนินงานทั้งการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาดูแล และประสานงานการบริการวิชาการแก่สังคม นั่นคือ “ส่วนกิจการเพื่อสังคม” ที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาดูแลในการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม และมีแนวทางในการปฏิบัติในพื้นที่หลักสองจังหวัดคือจังหวัดสระแก้วและจังหวัดนครนายกโดยอาจมีการขยายผลไปยังอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก อำเภอนาแห้ว จังหวัดเลย และอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ถูกบรรจุเป็นแผนพันธกิจ 15 ปี โดยกำหนดให้มีแผนการดำเนินงานบรรจุในแผนงานของหน่วยงานทุกภาคส่วน พร้อมทั้งมีการบูรณา

การร่วมกับการเรียนการสอน และงานวิจัยในมหาวิทยาลัยโดยการจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ต้องมีผลผลิต และผลลัพธ์ที่ชัดเจนสามารถวัดได้ ทั้งนี้ทุกโครงการจะต้องเป็นไปตามความต้องการของชุมชนในแต่ละพื้นที่

1.2 ความหมายของการบริการวิชาการแก่สังคม

หากเรานึกถึงการบริการวิชาการแก่สังคม เราจะนึกถึงคำว่า การบริการชุมชน (Community Services) การบริการสังคม (Social Services) การบริการสาธารณชน (Public Services) และการพัฒนาชุมชน (Community Development) ซึ่งมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายไว้อย่างใกล้เคียงกัน แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกล่าวถึงและใช้คำว่าการบริการวิชาการแก่สังคม ที่มีความหมายว่า กิจกรรมหรือโครงการที่มุ่งให้บริการแก่สังคมทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. 2553: 77) ไม่ว่าจะเป็นการลงไปให้ความรู้ด้านทักษะการประกอบอาชีพในพื้นที่ชุมชน การจัดอบรมการทำธุรกิจเพื่อสังคมภายในมหาวิทยาลัยแก่ประชาชนที่สนใจ หรือการลงพื้นที่ชุมชนต่างๆเพื่อส่งเสริมด้านสาธารณสุข ซึ่งเหล่านี้ถือเป็นการให้บริการแก่สังคมทั้งสิ้น ที่สอดคล้องกับการให้ความหมายของสำนักงานมาตรฐานสถานศึกษา (สมศ.) ว่าเป็นการที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นที่พึ่งของชุมชนหรือสังคม เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการหรือทำหน้าที่ใดที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ อย่างการจัดโครงการเพื่อพัฒนาชุมชนหรือองค์กรภายนอกที่เมื่อดำเนินการแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชนหรือองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ หรือสามารถกระทำให้เกิดการพึ่งพาตนเองได้ตามศักยภาพของชุมชนหรือองค์กรนั้นๆ ตลอดจนเสริมสร้างความเข้มแข็งของประเทศชาติ โดยมีการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนาหรือบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย

นอกจากนี้โกรซิงเจอร์ (วันเพ็ญ พูลเทียบรัตน์. 2544; อ้างอิงจาก Groezinger.1975: 585-A) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการให้การศึกษานอกระบบหรือการจัดกิจกรรมที่วิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อชุมชนโดยไม่คิดค่าหน่วยกิต สอดคล้องกับความหมายที่เมอร์ฟี (Murphy. 1975: 5854-A) ศึกษาลักษณะกิจกรรมบริการสาธารณะชน (Public Services) ของสถาบันอุดมศึกษาในเมืองบัลติมอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำนิยามว่า เป็นกิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องที่ไม่คิดหน่วยกิตการวิจัย การปรึกษาหารือ หรืองานพิเศษอื่นๆและสิ่งสำคัญคือเป็นการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อชุมชนโดยเฉพาะ ซึ่งธีรศักดิ์ อุปไมยอธิชัย (2558) ได้ให้ความหมายไว้ในมุมมองที่กว้าง ชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ว่าเป็นการที่สถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้างและกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้สังคม การให้บริการฝึกอบรม หลักสูตรระยะสั้นต่างๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งการให้บริการวิชาการนี้ สามารถจัดในรูปแบบของการให้บริการที่ให้เปล่าหรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่

ทั้งนี้ในการบริการวิชาการแก่สังคมจึงสามารถให้ความหมายว่า เป็นการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆที่มุ่งพัฒนา ช่วยเหลือ สนับสนุนชุมชน สังคม และประเทศชาติให้มีศักยภาพที่ดีขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดทักษะที่สามารถพึ่งตนเองได้ ตามบริบทที่เหมาะสมของแต่ละพื้นที่ที่ได้รับบริการ ซึ่งต้องใช้ความเชี่ยวชาญตามความสามารถ ความถนัดของสถาบันการศึกษา โดยสามารถจัดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษานั้นนอกจากนี้การดำเนินงานของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำเป็นต้องวางระบบและกลไกการให้บริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน พร้อมการสร้างหลักเกณฑ์ของการให้บริการวิชาการในด้านต่างๆที่สัมพันธ์กับพันธกิจของสถาบันการศึกษา และยังต้องมีนโยบายส่งเสริม สนับสนุนและจูงใจให้อาจารย์ บุคลากรทุกระดับมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ เวลาและจิตแห่งการบริการ (Service mind) ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม โดยการให้บริการวิชาการแก่สังคมที่เป็นผลจะต้องมีความเชื่อมโยงและบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย โดยใช้กลไกการบริหารและกระบวนการดำเนินงานของคณะวิชาหรือหน่วยงานซึ่งมีผู้รับผิดชอบในลักษณะของคณะกรรมการการบริหารที่เรียกว่า คณะกรรมการบริหารโครงการบริการวิชาการ และต้องคำนึงถึงความสามารถ ความถนัด และความสอดคล้องของคณะหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรมีการวางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมิน ปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนดได้

1.3 ลักษณะของการบริการวิชาการแก่สังคม

การบริการวิชาการแก่สังคมนั้น จะมีลักษณะคล้ายห่วงโซ่ที่สนองความต้องการและเป็นที่พึ่งของชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานทางวิชาชีพของสังคมได้อย่างมีคุณภาพตามศักยภาพและความพร้อมตามจุดเน้นของสถาบัน ซึ่งพิจารณาได้จาก

1) ประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการ

2) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

3) ความรู้ที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการ

4) การเผยแพร่ความรู้นั้นภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา

จากนั้นนำมาพิจารณาเพื่อสร้างกระบวนการของการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ในพันธกิจของแต่ละสถานศึกษา โดยกระบวนการของการบริการวิชาการแก่สังคมนั้นในแต่ละสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะมีแนวทางในการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือก่อนที่สถาบันการศึกษาจะเริ่มจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆที่ช่วยเหลือ ส่งเสริม หรือสนับสนุนชุมชนนั้น จะเริ่มจาการสำรวจความต้องการของชุมชน เพื่อกำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้ และการนำไปจัดทำแผนบริการทางวิชาการ เพื่อจัดหางบประมาณสนับสนุน โดยสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาบางส่วนจะมีการบูรณาการงานบริการวิชาการกับกระบวนการจัดการเรียนการสอน และปฏิบัติงานประจำด้านอื่นๆของอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา เช่น การนำ

นิสิตไปจัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน เป็นต้น อีกทั้งยังมีการบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการวิจัย มีการนำผลการวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์จริงเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมในหลายภาคส่วน ตลอดจนการนำความรู้ ประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการแก่สังคมมาพัฒนา ต่อยอดไปสู่การทำวิจัยเพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ จากนั้นจึงจัดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม และมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ 9 ขั้นตอน ดังนี้

1) การสำรวจความต้องการของชุมชนหรือศึกษาความต่อเนื่องของโครงการเดิม(ถ้ามี) ซึ่งเป็นการสำรวจเพื่อกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งนำไปสู่การจัดทำโครงการ โดยกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและเป้าหมายร่วมกับชุมชน

2) จัดทำแผนบริการทางวิชาการและเสนอแผนบริการทางวิชาการตามขั้นตอน ซึ่งเป็นการนำเสนอแผนการบริการวิชาการแก่สังคมต่อผู้มีอำนาจอนุมัติตามลำดับขั้นตอน

3) จัดทำข้อเสนอโครงการเมื่อแผนการดำเนินงานได้รับอนุมัติ ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำแผนดำเนินงานเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ

4) การดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคม

4.1 ขั้นเตรียมการ

4.2 ระหว่างดำเนินโครงการ

4.3 หลังดำเนินโครงการ

5) ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เป็นการติดตามผลการนำความรู้ที่ได้ให้บริการวิชาการไปใช้ประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนใหญ่จะจัดขึ้นภายหลังการดำเนินโครงการไปแล้วอย่างน้อย 3 เดือน

6) สรุปผลประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการและการจัดทำรายงาน เมื่อดำเนินโครงการบริการวิชาการแล้วเสร็จ ผู้รับผิดชอบโครงการสรุปผลประเมินความสำเร็จของการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ ซึ่งจะต้องมีการประเมินให้เห็นถึงผลความสำเร็จของการบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน หรือการวิจัย และจัดทำสรุปผลโครงการในรูปเล่มรายงานเพื่อเป็นหลักฐาน

7) นำผลการประเมินไปปรับปรุง ซึ่งอาจเป็นการนำผลของการสรุปและประเมินผลโครงการมาปรับปรุงหลักสูตร/กิจกรรม/งบประมาณ/คณะดำเนินงาน เป็นต้น

8) นำความรู้จากการบริการวิชาการไปบูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย

8.1 พัฒนาเป็นหัวข้อวิจัย คำถามการวิจัย เพื่อนำความรู้ ประสบการณ์จากการบริการทางวิชาการมาต่อยอดไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ผ่านกระบวนการวิจัย

8.2 จัดทำหลักสูตรระยะสั้น

8.3 จัดทำ มคอ. 3 (กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 3 คือ การพัฒนารายละเอียดของรายวิชา) ซึ่งมีการบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน เช่น กำหนดให้นิสิตนำความรู้ไปจัดทำเป็นโครงการ หรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

8.4 จัดทำ มคอ. 5 (กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 5 คือ การรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา)โดยเป็นการรายงานผลการจัดการเรียนการสอนตาม มคอ. 3

9) เผยแพร่ให้เกิดประโยชน์แก่สังคมเป็นการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรในหน่วยงาน และสู่สาธารณะ โดยการสื่อสารผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การจัดเสวนา จัดนิทรรศการความรู้ ประชุมเผยแพร่ ลงWebsite หรือการจัดพิมพ์เป็นเล่มเอกสาร เป็นต้น

1.4 แนวคิดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน (work behavior) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงออกมาส่งผลต่อความสำเร็จในงานของตน โดยความสำเร็จของงานนั้นสามารถเชื่อมโยงได้กับพฤติกรรมการทำงานในหลายระดับ ซึ่งการศึกษาพฤติกรรมการทำงานจะศึกษาในฐานะของพฤติกรรมองค์กร (organization behavior) โดยรอบบินส์ (กังสดาล เชาวน์วัฒนกุล. 2558: 29; อ้างอิงจาก Robbins. 2005) เชื่อว่าพฤติกรรมการทำงานในองค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับบุคคล และระดับกลุ่ม ในทางเดียวกันพฤติกรรมการทำงานระดับบุคคลของบุคลากรในมหาวิทยาลัยย่อมได้รับผลจากพฤติกรรมระดับกลุ่มของผู้บริหารและระดับองค์กร ในงานวิจัยนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการทำงานในระดับบุคลากร ที่ได้รับผลจากพฤติกรรมระดับกลุ่มของผู้บริหารและองค์กร

กาศึกษาพฤติกรรมการทำงานพบว่า แรงจูงใจกับความสามารถ จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ แรงจูงใจของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ เจตคติและสภาพสังคมที่บุคลคลอาศัยอยู่ บรรยากาศการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนทางสังคม

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในบริบทของบุคลากรในมหาวิทยาลัยพบว่า จะอยู่ภายใต้การอ้างอิงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 ที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

1) ตำแหน่งทางวิชาการซึ่งทำหน้าที่สอนและวิจัยได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ และตำแหน่งอื่นตามที่ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (กพอ.)กำหนด

2) ตำแหน่งผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี หัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่อย่อยอย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ผู้ช่วยอธิการบดี รองคณบดีหรือรองหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่อย่อยอย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต และผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่อย่อยอย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากองตามที่ กพอ. กำหนด และตำแหน่งอื่นตามที่ กพอ. กำหนด

หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับร่างพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารบุคคลในมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งประเภทสายงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ 3 สายงาน คือ 1) สายงานวิชาการ ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยซึ่งทำหน้าที่ด้านการสอนและวิจัย 2) สายงานบริหาร ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ด้านการบริหาร 3) สายงานสนับสนุน ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของสายงานวิชาการหรือสายงานบริหาร

ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนี้ จะมุ่งศึกษาบุคลากรทั้ง 2 ประเภท คือ สายงานวิชาการ และสายงานสนับสนุน

1.5 พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

เมื่อพิจารณาความหมายของการบริการวิชาการแก่สังคมว่าเป็นการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆที่มุ่งพัฒนา ช่วยเหลือ สนับสนุนชุมชน สังคม และประเทศชาติให้มีศักยภาพที่ดีขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดทักษะที่สามารถพึ่งตนเองได้ ตามบริบทที่เหมาะสมของแต่ละพื้นที่ที่ได้รับบริการ ซึ่งต้องใช้ความเชี่ยวชาญตามความสามารถ ความถนัดของสถาบันการศึกษา โดยสามารถจัดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษานั้น

สามารถสรุปได้ว่า เป็นพฤติกรรมการทำงานระดับองค์มหาวิทยาลัย ที่มุ่งเน้นพัฒนา ส่งเสริม และช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมตามบริบทของมหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงความสามารถ ความถนัด และความสอดคล้องของคณะหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรมีการวางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมิน ปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยยังไม่พบความหมายและลักษณะของพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ผู้วิจัยจึงศึกษาตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กรของแคร์โรล (กังสดาล เชาวน์วัฒนกุล. 2558: 23; อ้างอิงจาก Carroll.1979) ที่ได้กำหนดขั้นของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ 4 ขั้น ได้แก่

1) ความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ (economic responsibility) เป็นการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงเป้าหมายขององค์กร ที่ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงผู้ถือหุ้น การให้ความสำคัญเรื่องการผลิตที่สร้างกำไรสูงสุดแก่เจ้าของและผู้ถือหุ้น

2) ความรับผิดชอบด้านกฎหมาย (legal responsibility) เป็นการดำเนินธุรกิจภายใต้กฎหมายและกติกาทางสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนจริยธรรมทางกฎหมาย การให้ความสำคัญในเรื่องการผลิตตามความคาดหวังของรัฐและกฎหมาย การกระทำปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยความเป็นพลเมืองที่ดี ความสำเร็จขององค์กรต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย

3) ความรับผิดชอบด้านจริยธรรม (ethical responsibility) เป็นการคำนึงถึงหลักความถูกต้องชอบธรรม หลักมนุษยธรรม และหลีกเลี่ยงการละเมิดสิ่งผิดจริยธรรมการให้ความสำคัญในเรื่องการผลิตตามความคาดหวังของสังคมด้านจารีตและจริยธรรม การยอมรับและการเคารพต่อศีลธรรมจริยธรรมในสังคม การยึดมั่นเหนือการคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การเป็นองค์กรที่ดีที่เกิดจากการยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมที่ทำตามความคาดหวังของสังคม

4) ความรับผิดชอบด้านการให้แก่สังคม (philanthropic responsibility) เป็นการเสียสละเพื่อส่วนรวมอาจออกมาในรูปแบบของการบริจาคเพื่อชุมชน การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ตลอดจนความสนใจในการแก้ปัญหาต่างๆในสังคม ที่ให้ความสำคัญในเรื่องการผลิตตามความคาดหวังของสังคมด้านการให้ และการแสดงน้ำใจต่อสังคม การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมของหัวหน้าและลูกน้องในกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่น การสนับสนุนด้านการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ อีกทั้งยังสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่น

ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีส่วนคล้ายคลึงและเกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคมตรงที่เป็นการทำงานเพื่อช่วยเหลือและมุ่งพัฒนาสังคม ที่มีพื้นฐานแนวความคิดมาจากกลุ่มทฤษฎีการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Performance: CSR) ที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสาธารณะขององค์กรธุรกิจ ต่อมาเมื่อช่องว่างในเรื่องของความไม่ครอบคุลมถึงกลุ่มคนในกระบวนการธุรกิจ โมเดลของแคร์โรลได้ประสานเข้ากับแนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory) ซึ่งการพัฒนาโมเดลเช่นนี้ทำให้ปัจจุบันโมเดลของแคร์โรลกลายเป็นกรอบแนวคิดซีเอสอาร์ที่นิยมใช้ในการศึกษาเรื่องซีเอสอาร์ทั่วโลก อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยเพียงต้องการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของแคร์โรลมาเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเท่านั้น

1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

เมื่อทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องนี้โดยตรง แต่พบเพียงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

งานวิจัยส่วนใหญ่จากการศึกษาและรวบรวมงานวิจัย (บทความ และวิทยานิพนธ์) ที่ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการบริการวิชาการทางสังคมใจ โดยสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLis) และใช้คำสืบค้นว่า “การบริการวิชาการแก่สังคม” พบว่ามีการศึกษาอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งไม่มากนัก และการศึกษาส่วนใหญ่จะอยู่ในประเด็นของการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขของการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งมีการใช้วิธีการทางวิจัยทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ดังเช่นงานวิจัยของชริดา มโนพฤกษ์ (2554) ที่ศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการบริการวิชาการสู่สังคมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ โดยศึกษาปัญหาและศึกษาพฤติกรรมของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่และวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการบริการวิชาการแก่สังคม จากวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลของการศึกษาพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีไม่เพียงพอ ขาดความรู้ ขาดทักษะ ขาดความเข้าใจ ขาดความสามารถในการบริหารโครงการ ซึ่งส่งผลต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ในส่วนของคณาจารย์พบว่ามีชั่วโมงสอนและภาระการวิจัยที่มีจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาในการวางแผนงานและการลงโครงการต่างๆ ซึ่งไปในทำนองเดียวกับงานวิจัยของ ประพิศ โบราณมูล (2547) ที่

ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด พบว่ามีปัญหาด้านงบประมาณบุคลากรไม่เพียงพอทั้งยังขาดความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ความชำนาญและปัญหาด้านเวลาต่อจำนวนโครงการที่มีมาก เช่นกัน

นอกจากนี้ยังมีบางส่วนของการศึกษาที่มุ่งศึกษาเพื่อหาแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมอย่างงานวิจัยของเฉลิมเกียรติ ดุลสัมพันธ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องหลักการแนวทางและรูปแบบการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม เพื่อค้นหาแนวทางและรูปแบบของการจัดทำบริการวิชาการแก่สังคมในบริบทที่เหมาะกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม โดยศึกษาสภาพปัจจุบันการให้บริการและเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยใช้วิธีการทางวิจัยเชิงพรรณนากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ในด้านองค์ประกอบของศักยภาพการบริการมีหลายมิติ กล่าวคือ ด้านบุคลากร ด้านหลักสูตร ด้านเทคโนโลยี ด้านการบริหาร ด้านภูมิปัญญา ด้านความรู้ความสามารถ ด้านผู้รับบริการ และด้านการเงิน ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวก็สามารถพบรูปแบบที่เหมาะสมของการบริการวิชาการแก่สังคมเฉพาะตน นั้นคือ การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม จะเป็นการทำโครงการภายใต้จุดเน้นการบริการที่ไม่มุ่งหากำไรเป็นหลัก แต่จะเน้นความถนัดของมหาวิทยาลัยและเป็นสิ่งที่สังคมต้องการ ซึ่งผลของการวิจัยเหล่านี้ได้สัมพันธ์กับรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ การวิจัยและพัฒนาการบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ของสุรพงษ์ จรัสโรจนกุล (2552) ที่ศึกษาการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการตามพันธกิจและจุดเน้นของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งติดตามผลการให้บริการวิชาการทั้งการบูรณาการกับการเรียนการสอน การปรับปรุงแหล่งให้บริการวิชาการเพื่อพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับระดับชาติและเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นยังคงอยู่ในด้านของการบริหารจัดการที่ขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ขาดผู้รับผิดชอบโดยตรง และปัญหาการกระจายงานไม่ทั่วถึง ขาดการประสานงานที่ดี

จะเห็นได้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคมนั้นมีผู้ค้นพบและศึกษาในแง่มุมที่ไม่กว้างหรือหลากหลายนัก กล่าวคือ เป็นการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดการดำเนินโครงการด้านการบริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งการติดตามประเมินโครงการหลังจากการลงปฏิบัติให้บริการวิชาการแก่สังคม และยังพบงานวิจัยที่ศึกษาในทำนองเดียวกันแต่เป็นแง่มุมที่กว้างและลึกซึ้งขึ้นจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงในรูปแบบการบูรณาการกับโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

ทั้งนี้ผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษาที่เกี่ยวเนื่องกับการบริการวิชาการแก่สังคมในแง่มุมของการศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ดังนั้นเพื่อเป็นการค้นหากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่สามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและนิสิต เพื่อมุ่งสู่การทำงานเพื่อสังคมอย่างเต็มศักยภาพในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม

กล่าวโดยสรุปได้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการดำเนินงาน ปัญหาของการดำเนินงาน และแนวทางการแก้ไขเพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะมุ่งศึกษากับคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการตลอดระยะ 4 ปี เป็นต้น จะเห็นได้ว่ายังไม่พบการศึกษางานวิจัยในลักษณะที่คล้ายคลึงกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา นั้นคือการศึกษาในแง่มุมของลักษณะการสร้างแรงบันดาลใจในพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ที่อาจเป็นข้อค้นพบใหม่ที่เกี่ยวเนื่องกับการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อหาแนวทางการเพิ่มพฤติกรรมในการทำงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรทางการศึกษาและนิสิตของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ได้ศึกษาถึงเงื่อนไขของการทำงานบริการการวิชาการแก่สังคม ประกอบกับผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีงานวิจัยชิ้นไหนที่ศึกษาเงื่อนไขในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อนำไปสู่การทำความเข้าใจในการพัฒนารูปแบบกระบวนการบริการวิชาการแก่สังคมในอนาคตบนบริบทของสังคมที่เป็นพลวัตร

ส่วนที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงบันดาลใจ

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงบันดาลใจ

หากเปรียบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างยั่งยืนแล้วนั้น แรงบันดาลใจ (inspiration) เป็นแรงผลักดันที่เปรียบเหมือนหัวฉีดเครื่องยนต์ที่เป็นแรงอัดให้ทุกส่วนของเครื่องยนต์เริ่มการทำงาน เพราะแรงบันดาลใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้คนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีพลังอย่างแรงกล้าจากภายในเพื่อเปลี่ยนความคิดที่จะพัฒนาหรือการกระทำสิ่งต่างๆให้สำเร็จได้

อย่างไรก็ตามหัวฉีดที่ใช้สำหรับเครื่องยนต์ประเภทต่างๆย่อมมีความแตกต่างกันและถึงแม้จะเป็นเครื่องยนต์ประเภทเดียวกันก็ยังมีอัตราความแรงของหัวฉีดหลายแบบให้เลือกใช้ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของเครื่องยนต์ รวมถึงลักษณะของการใช้งานด้วย ดังนั้นการเข้าใจความหมายที่แท้จริงรวมถึงแนวทางการสร้างแรงบันดาลใจอย่างเข้าใจ เหมาะสมกับวัฒนธรรมและบริบทต่างๆ จะเป็นตัวเร่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ส่วนรวม องค์กร และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

แรงบันดาลใจ (inspiration) เป็นจิตลักษณะตัวหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน โดยที่แรงบันดาลใจจะเป็นตัวผลักดันให้เราได้ฉุกคิด ได้เรียนรู้ ได้เปลี่ยนแปลงการกระทำจากสิ่งที่ทำอยู่โดยปกติให้เป็นการกระทำที่ดีขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ครูอาจสร้างแรงบันดาลใจให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ โดยเปลี่ยนจากการนั่งเรียนไปวันๆ เป็นการเรียนอย่างใส่ใจและกระตือรือร้น ผู้บริหารอาจเปลี่ยนคนทำงานไปวันๆให้เป็นคนทำงานด้วยความทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อเป้าหมายขององค์กร นักสร้างกิจกรรมการอนุรักษ์ธรรมชาติอาจสร้างกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนฉุกคิดและเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนทั่วไปให้ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และไม่ว่าจะ

เป็นศิลปินหรือนักออกแบบผลิตภัณฑ์ก็อาจสร้างผลงานยอดเยี่ยมโดยการเกิดแรงบันดาลใจจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิต เป็นต้น แรงบันดาลใจจึงมีความน่าสนใจพิเศษที่สามารถผลักดันบางสิ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ (ดุษฎี โยเหลา; และคณะ. 2557: 68)

แรงบันดาลใจมักเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความสามารถ หรือสิ่งที่บุคคลพยายามทำด้วยตนเองด้วยความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม หรือแค่ความกล้าที่จะคิดต่าง อย่างแม่ชีเทเรซา มหาตมะ คานธี และมาร์ติน ลูเธอร์ คิง จูเนียร์ ที่ผู้คนเหล่านี้ตัดสินใจทำในสิ่งที่คิดว่าโลกต้องการความช่วยเหลือจากพวกเขา เนื่องจากบุคคลที่มีภาวะผู้นำต่างล้วนเชื่อว่าพวกเขาจะสามารถเปลี่ยนแปลงโลกได้ ถึงแม้ว่าสิ่งเหล่านั้นจะเป็นไปได้ยาก แต่พวกเขาก็ไม่เคยละความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่พวกเขาเชื่อ (ภูเบศร์ สมุทรจักร. 2552: 20-23)

นั่นเป็นเพราะแรงบันดาลใจเปรียบดังขุมพลังทั้งในการจุดระเบิดแรกเริ่มและยังคงเป็นสิ่งหล่อเลี้ยงระหว่างที่เราทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ (Albert Einstein) ได้กล่าวว่า “จินตนาการสำคัญยิ่งกว่าความรู้” (Imagination is more important than Knowlage) โดยในบางครั้งจินตนาการก็เป็นแรงบันดาลใจที่ไปไกลได้มากกว่าความรู้ เพราะคนๆหนึ่งได้เกิดความประทับใจในคำพูด แง่คิดหรือการกระทำบางอย่างของใครบางคน และคำพูดเหล่านั้นยังคงติดตรึงอยู่ในสมอง ในมโนภาพตลอดเวลานับตั้งแต่วันที่ได้รับรู้จนกระทั่งตาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองที่กำกับให้คนมีพฤติกรรมหรือเจตคติที่เหนียวแน่นจนกลายเป็นพลังในการทำสิ่งต่างๆ ซึ่งช่วยให้มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติและมีกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้แรงบันดาลใจยังช่วยให้มีสมาธิและเกิดความสุขในการทำงานอีกด้วย (พรรณพร บุญทศ. 2558: 111; อ้างอิงจาก ระพี สาคริก. 2544)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าแต่ละบุคคลสามารถเกิดแรงบันดาลใจที่อาจเป็นการจุดประกายทางความคิดได้จากการดู การอ่าน การฟัง หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับบางสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามลำดับ ไม่ว่าจะเป็นการเห็นตัวอย่างที่ดีของตัวแบบ การเล็งเห็นความสำเร็จของสิ่งที่กำลังคิดว่าจะกระทำประกอบกับความตระหนักรู้ การมีอารมณ์ประทับใจหรือซาบซึ้งในสิ่งที่เราได้ดู ได้ฟัง และได้เห็น ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจทำให้บางคนเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในทันทีโดยมีอุดมการณ์ที่จะยังคงความเปลี่ยนแปลงนั้น ถึงแม้จะมีอุปสรรคใดๆ ก็ไม่เปลี่ยนความตั้งใจ แต่บางคนอาจไม่สามารถดำรงไว้ซึ่งแรงบันดาลใจนั้นได้ หากไม่มีการจัดการที่เหมาะสม เช่น เกษตรกรตัวอย่างที่น้อมนำหลักปฏิบัติตามเกษตรทฤษฎีใหม่และหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตที่ทำให้ประสบความสำเร็จเป็นบุคคลตัวอย่างให้เกษตรกรไทยทั้งประเทศได้เห็นเป็นแบบอย่าง โดยตัวเราจะเป็นผู้สร้างและผู้รักษาแรงบันดาลใจให้คงอยู่เพื่อให้เป็นไปตามการวางเป้าหมายในชีวิต และยังคงหมั่นค้นหา แสวงหาประสบการณ์ที่จะสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ตัวเราอยู่ตลอดเวลา แรงบันดาลใจอาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงปราถนาหรือความคาดหวังที่เราต้องการเป็น (aspiration) เช่น เราอยากเป็นนักปราชญ์ เป็นผู้รู้ เป็นผู้เรียนจบปริญญาเอก ทำให้เราต้องหมั่นอ่านงานที่ดี พบและพูดคุยกับคนเก่ง นอกจากนี้คนที่อยู่ในแวดล้อมรอบตัวเราที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมด้วยกับเราหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อชีวิตเราในด้านต่าง ๆ ทั้งพ่อแม่ ครู ผู้บริหาร หรือสื่อทางสังคมล้วนมีบทบาท

สำคัญในการสร้างแรงบันดาลใจและรักษาแรงบันดาลใจของตัวเราทั้งสิ้น กล่าวคือ แรงบันดาลใจมีความสำคัญโดยเป็นส่วนประกอบพื้นฐานของการกระทำในการเปลี่ยนแปลงหรือ ความต้องการพัฒนาตนเองและสังคม ซึ่งการเกิดแรงบันดาลใจไม่มีความสัมพันธ์กับสถานะความเป็นอยู่ ฐานะหรือชาติกำเนิดหากแต่บางส่วนของกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงล้วนมาจากชีวิตที่ยากจนและขัดสน คนเหล่านี้ต้องเผชิญหน้ากับอุปสรรคและพร้อมที่จะก้าวข้ามผ่านไปแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ยากยิ่งแต่ก็ไม่เกินความสามารถของพวกเขา เพราะพวกเขาสามารถควบคุมและบังคับให้ผู้อื่นดำเนินตามทางของพวกเขาได้เป็นอย่างดี โดยแรงบันดาลใจที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่พวกเขาทำนั้นไม่จำเป็นต้องได้รับการประชาสัมพันธ์ให้โด่งดังหรือมีชื่อเสียง แต่สิ่งที่พวกเขาทำคือความมั่นใจว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีที่ควรกระทำแล้วช่วยให้สังคมดีขึ้นได้ ถึงแม้ว่าจะเป็นเพียงสิ่งเล็กๆและไม่มีใครรับรู้เรื่องราวเหล่านั้นก็ตาม

2.2 ความหมายของแรงบันดาลใจ

Thomas J. Leonard กล่าวว่า แรงบันดาลใจเป็นแสงจากภายในจิตใจอย่างยั่งยืนซึ่งจะดึงคุณไปข้างหน้า (Thomas Leonard Quotes and Sayings: Online) นั้นหมายถึง แรงบันดาลใจ (Inspiration) เป็นพลังอำนาจในตนเอง ที่ใช้ในการขับเคลื่อนการคิดและการกระทำใดๆ ที่พึงประสงค์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามต้องการ โดยไม่ต้องอาศัยแรงจูงใจ (Motivation) ภายนอกที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในจิตใจของตนเองในการกระตุ้นให้เกิดการคิดและการกระทำในสิ่งที่พึงประสงค์ของคนส่วนใหญ่ ไม่ว่าสิ่งที่ตนกระทำนั้นจะยากสักเพียงใด ตนก็พร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายสู่ความสำเร็จที่ต้องการให้จงได้ แม้จะต้องเสียสละบางสิ่งของตนเองไปบ้างก็พร้อมที่จะเสียสละได้เสมอ ถ้าสิ่งนั้นเป็นการช่วยนำมาซึ่งผลสำเร็จที่ต้องการได้ ด้วยเหตุนี้จึงพอจะบ่งชี้ให้เห็นความแตกต่างของที่มาของคำสองคำได้อย่างชัดเจน ระหว่างคำว่าแรงจูงใจ (Motivation) กับคำว่าแรงบันดาลใจ (Inspiration) (จินตนา อาจสันเที๊ยะและคณะ. 2556: 15-16) โดยด้านของแรงจูงใจ (Motivation) คืออำนาจรับรู้สิ่งเร้าที่เป็นเงื่อนไข อารมณ์ที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นตัวบงการ เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือมักชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการให้เกิดพฤติกรรมภายนอกต่อไป แต่สำหรับแรงบันดาลใจนั้นเป็นอำนาจอันเกิดจากจิตวิญญาณซึ่งเป็นแก่นแท้ของตนเอง โดยใช้เงื่อนไขภายในจิตใจของตนด้วยตัวเอง ซึ่งเรียกว่า การสำนึกรู้ (Conscious) สิ่งนี้เป็นตัวกำหนดการกระทำออกมา คิดดีจึงทำสิ่งดี คิดไม่ดีผลการกระทำจึงออกมาไม่ดีตามความคิด ความคิดจึงเป็นตัวกำหนดการกระทำ การกระทำย่อมเป็นตัวกำหนดอุปนิสัย และอุปนิสัยจะเป็นตัวกำหนดผลปลายทางในชีวิต ดังนั้น"แรงบันดาลใจ" จึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะแรงบันดาลใจทำให้เรามีแรงขับเคลื่อน แรงบันดาลใจเป็นดังมวลพลังมหาศาลทั้งในการจุดประกายทางความคิดริเริ่ม และยังคงเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงประคับประคองให้เรากระทำสิ่งนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ ดังสุภาษิตโบราณบทหนึ่งกล่าวว่า “ฝนทั่งให้เป็นเข็ม” ที่เปรียบดังความเพียรพยายามในการทำสิ่งใดๆให้สำเร็จลุล่วงจากแรงบันดาลใจที่เป็นดังลมใต้ปีก ซึ่งหลายเหตุการณ์ในชีวิตอาจจะไม่ได้เป็นดังที่หวัง ทำให้รู้สึกท้อถอย แต่ยังคงมีแรงใจให้สู้ต่อไป

ทราสและเอลเลียตได้กล่าวว่าแรงบันดาลใจมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับจิตวิญญาณและสังคมภายใต้สภาพแวดล้อม (Thrash; & Elliott. 2003) โดยภูเบศร์ สมุทรจักรที่กล่าวถึงแรงบันดาลใจในทำนองเดียวกันว่า ผู้สร้างแรงบันดาลใจนั้นทำให้ผู้ที่ได้รับแรงบันดาลใจคิดและทำตามอย่างด้วยความศรัทธาด้วยความมานะพยายามอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ตนเองเป็นเหมือนแรงบันดาลใจที่ได้รับมา ยกตัวอย่างเช่น นักเรียนคนหนึ่งได้รับแรงบันดาลใจจากวิทยากรที่มาบรรยายในงานวันสิ่งแวดล้อมโลกและนักเรียนคนดังกล่าวก็เกิดแรงบันดาลใจที่จะเป็นเหมือนวิทยากรท่านนั้น โดยพยายามค้นหาวิธีพัฒนาตนเองให้เป็นดังบุคคลนั้น จากรากศัพท์ในภาษาละตินคำว่า Inspiration หรือแรงบันดาลใจตรงกับคำว่า Spirarae หมายถึง ลมหายใจ ที่เป็นรากศัพท์ของคำว่า Spirit แปลว่า จิตวิญญาณ (ภูเบศร์ สมุทรจักร. 2552: 20) สอดคล้องกับจินตนา อาจสันเที๊ยะและคณะได้กล่าวถึงแรงบันดาลใจว่าเป็นแรงที่มีความสัมพันธ์กับแรงปราถนาหรือหรือความคาดหวังที่เราต้องเป็น (Aspiration) ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองก่อนที่จะไปสร้างให้ผู้อื่นเพื่อความมุ่งมั่น ทุ่มเทที่จะกระทำสิ่งต่างๆ คล้ายกับละเอียด แจ่มจันทร์ (2555: 5) ได้ให้ความหมายของแรงบันดาลใจไว้ว่า เป็นการกระตุ้นที่เป็นแรงนำไปสู่ความสำเร็จในการกระทำสิ่งที่มุ่งหวังไว้

ไม่ต่างมากนักกับการให้ความหมายของสุดาวรรณ ผาสุก (2550: 20) ในงานวิจัยเรื่องการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของอาสาสมัครสามาคมสร้างสรรค์กิจกรรมอิสรชนในโครงการชุบตัวคืนถิ่นเพื่อชีวิตใหม่ให้กับคนเร่ร่อน สาขาวิชานิเทศศาสตรพัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้นิยามความหมายของแรงบันดาลใจไว้ว่า แรงบันดาลใจเป็นเหตุชักจูงหรือโน้มน้าวให้อาสาสมัครตัดสินใจกระทำ แสดงหรือปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

นอกจากนี้ดุษฎี โยเหลาและคณะ (2557: 68-69) ที่ศึกษาความหมายของแรงบันดาลใจภายหลังการชมภาพยนตร์ของนิสิต ได้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปในมุมมองที่กว้างขึ้นว่า แรงบันดาลใจ คือ แรงส่งเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ประกอบด้วย 1) ไฟแห่งการจุดประกายตามฝันที่หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในนิสิตขณะที่ต้องการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นการกระตุ้นให้ไปสู่เป้าหมาย เป็นความรู้สึกที่ก่อให้เกิดกำลังใจเพื่อทำตามเป้าหมายที่เคยตั้งไว้ 2) ความต้องการฝ่าฟันอุปสรรคที่จะทำให้สำเร็จนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่จะทำให้ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้นแรงบันดาลใจนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปความได้ว่า แรงบันดาลใจเป็นพลังในการผลักดันให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้ฉุกคิด ได้เรียนรู้ และเกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำซึ่งเป็นความท้าทายในจิตใจต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่สามารถขับเคลื่อนการกระทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ บุคลากรที่มีแรงบันดาลใจจะสามารถเข้าใจ และยอมรับในการทำงานได้โดยมีแรงผลักภายในตนเองที่จะคิดริเริ่ม หรือตัดสินใจที่จะทำงานหรือทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงดังที่มุ่งหวังไว้ แรงบันดาลใจจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยไม่มีผู้ใดสามารถบังคับให้เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าบุคลากรต้องได้รับภาพเหตุการณ์ที่ประสบผ่านมาก่อนเพื่อเรียนรู้และนำไปสู่แรงพลังในการกระทำสิ่งต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น นักเรียนคนหนึ่งมีปัญหาทางครอบครัว

และรู้สึกว่าตนเองไม่มีค่าพอจึงแสดงออกด้วยการไม่เรียนหนังสือ แต่เมื่อนักเรียนคนนี้บังเอิญได้ประสบกับเหตุการณ์การช่วยเหลือคนอื่นที่ประสบอุบัติเหตุและได้รับคำชื่นชมจนรู้สึกว่าตนเองมีค่า พร้อมกับได้เห็นคนที่ตนรู้จักเป็นแพทย์ที่สามารถช่วยเหลือผู้ที่บาดเจ็บได้ จึงเกิดพลังในตนเองที่จะเรียนหนังสือและเป็นแพทย์ในการรักษาผู้อื่น จะเห็นได้ว่าเราไม่สามารถรู้ได้ว่าแรงบันดาลใจจะเกิดขึ้นเมื่อไหร่ ที่ไหนหรือเวลาอะไร และที่สำคัญบุคคลแต่ละคนจะสามารถพบเหตุการณ์หรือสิ่งที่ไม่คาดคิดว่าจะเป็นบ่อเกิดแห่งแรงบันดาลใจของตนเอง

2.3 ลักษณะของแรงบันดาลใจ แรงบันดาลใจสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. แรงบันดาลใจเชิงบวก เป็นแรงบันดาลใจที่มองหาสิ่งที่มีคุณ มีความยินดี หรือมีความสุขใจ ที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องมีการกระตุ้นเชิงข่มขู่จากผู้อื่นและไม่ต้องใช้ความพยายามมากมายและจะเกิดขึ้นได้เสมอในสถานการณ์ต่างๆ

2. แรงบันดาลใจเชิงลบ เป็นการแสดงถึงการหลบหนีจากสิ่งที่เป็นลบ และจำเป็นต้องอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ช่วยสร้างหรือการกำหนดเขตสิ้นสุดการกระทำเป็นตัวเร่ง

ซึ่งแรงบันดาลใจทั้ง 2 ประเภทนี้ไม่สามารถบังคับให้เกิดขึ้นได้ โดยแรงบันดาลใจเชิงบวกจะเกิดขึ้นได้ยากกว่าแรงบันดาลใจเชิงลบ นั้นเป็นเพราะสมองกับจิตใจของคนเรามักหลีกหนีจากความยากลำบากก่อนแล้วจึงค่อยมองหาความยินดี (ซาซากิ โซโงะ. 2555: 10) โดยการหลีกหนีจากความยากลำบากก่อนแล้วค่อยมองหาความยินดีนั้นแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกที่ไวต่อความเจ็บปวดมากกว่าความสุข ซึ่งหากพูดถึงการสร้างแรงบันดาลใจแล้ว การสร้างแรงบันดาลใจเชิงลบจึงทำได้ง่ายกว่าการสร้างแรงบันดาลใจเชิงบวก ยกตัวอย่างเช่น การพูดในลักษณะข่มขู่ของผู้นำองค์กรว่า “เราต้องสร้างแรงบันดาลใจกันหน่อยสิ” ประโยคนี้ถือเป็นคำพูดที่แฝงด้วยการให้ความรู้สึกถูกข่มขู่แก่ผู้ฟัง เพราะหากไม่สร้างขึ้นมาก็จะรู้สึกกลัวที่จะถูกตำหนิหรือถูกไล่ออกนั่นเอง สาเหตุที่เกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกข่มขู่อยู่นั้นเป็นเพราะผู้ใหญ่จะมีความรู้สึกไวต่อคำภาษาและผลที่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดแรงบันดาลใจเชิงลบเท่านั้น

2.4 วิธีการสร้างแรงบันดาลใจ

การค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยพบว่าแรงบันดาลใจส่วนใหญ่ได้ถูกพูดถึงในแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ ดังเช่นแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของแบสและอโวลิโอ (Bass; &Avolio.1994) ที่ระบุการสร้างแรงบันดาลใจเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4 ประการ หรือ “4I” (Four I’s) ตามโมเดลภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา(Intellectual Stimulation) 3) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) 4) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) ซึ่งเป็นผลทำให้การปฏิบัติงาน (Job Performance) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของ

พนักงานมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงานได้ ซึ่งสามารถกำหนดขั้นตอนและวิธีในการสร้างแรงบันดาลใจได้ดังนี้

1. รับฟังความคิดและให้คุณค่าของบุคคล (Appeal to the person's ideals and values) คนส่วนมากต้องการเป็นคนสำคัญ อยากมีคุณค่า ประสบความสำเร็จ ช่วยเหลือผู้อื่น มีส่วนร่วมในความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำหรับการดึงดูดทางอารมณ์ที่ดี เพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น ฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ หรือฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ทำงาน และตัดสินใจในกระบวนการดำเนินงานของตนเองอย่างอิสระ นอกจากนี้ยังมีลักษณะทางอารมณ์อื่น ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ เช่น ความยุติธรรม ความโปร่งใสความเสมอภาค ความรัก ความก้าวหน้า เป็นต้น

2. เชื่อมโยงสิ่งร้องขอให้เข้ากับภาพลักษณ์ของบุคคล (Link the request to the person's self-image) ยกตัวอย่างเช่น การดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมจะคำนึงถึงความถนัดของสาขาที่รับผิดชอบ โดยโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่ช่วยเหลือหรือส่งเสริมด้านสุขภาพ คณะหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานด้านสาธารณสุข อย่างคณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะกายภาพบำบัด เป็นต้น ซึ่งวัตถุประสงค์ที่เปลี่ยนไปหรือการกระทำนั้นอาจอธิบายได้ว่าเป็นการพัฒนาความรู้ให้ก้าวหน้า ช่วยพัฒนาการดูแลสุขภาพทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

3. เชื่อมโยงคำร้องขอเข้ากับวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (Link the request to the clear and appealing vision) ส่วนกิจการเพื่อสังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พยายามนำเสนอการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่ประสบความสำเร็จ ตามวิสัยทัศน์ที่ถูกกำหนดขึ้นของมหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงคุณค่าทางความคิดของบุคลากรว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมที่ไม่จำเป็นต้องละทิ้งประโยชน์ส่วนตัวเลย

4. ใช้การตื่นเต้นเร้าใจ ใช้แสดงออกทางการพูด (Use a dramatic, expressive of speaking) การแสดงออกทางคำพูดของผู้นำในหน่วยงานและฝ่ายบริหารของหมาวิทยาลัย จะช่วยเพิ่มความรู้สึกด้านอารมณ์ในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยความรู้สึกอัดอั้นและเก็บกดมักแสดงทางน้ำเสียง ดังนั้นผู้นำหน่วยงานและฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยควรใช้คำพูดที่หนักแน่น มีระดับเสียงสูงต่ำ เว้นระยะอย่างเหมาะสม เว้นช่วงสำคัญเพื่อสร้างความรู้สึกสนใจให้กับบุคลากรในการประชุมชี้แจง หรือการพบปะตามโอกาสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

5. ใช้คำพูดที่เป็นบวก มองโลกในแง่ดี (Use positive, optimistic language) ความเชื่อมั่นและมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนั้น สามารถติดต่อไปยังผู้อื่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนงานที่ทำยาก และถ้าหากบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมขาดความเชื่อมั่น ผู้นำหน่วยงานและฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยควรใช้ภาษาสื่อสารที่เป็นบวก สร้างความมั่นใจว่า

การเปลี่ยนแปลงนั้นจะนำมาซึ่งความสำเร็จ ตัวอย่างเช่น ใช้คำว่า “สิ่งดี ๆ จะต้องเกิดขึ้น” แทนคำว่า “สิ่งดี ๆ อาจเกิดขึ้นได้” เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

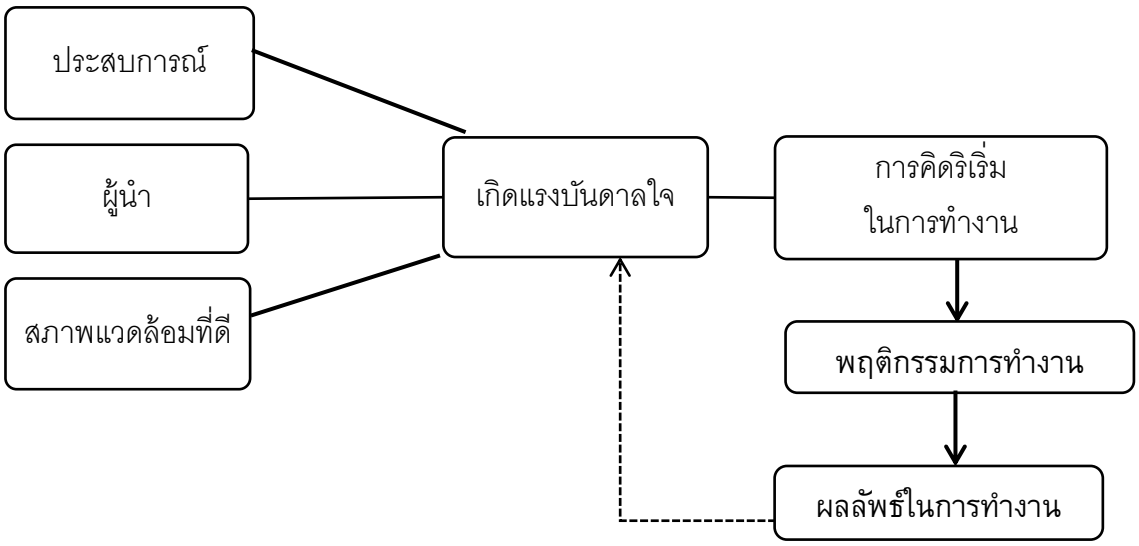
การสร้างแรงบันดาลใจทั้ง 5 วิธีตามแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของรพีพรรณ สังสุวรรณ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อกลุ่มงานวิสัญญีวิทยาพยาบาลกับภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานวิสัญญีพยาบาลกลุ่มงานวิสัญญีวิทยาตามความคิดเห็นของวิสัญญีพยาบาล ที่กล่าวถึงการสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้างานวิสัญญีพยาบาลโดยวิธีการพูดและการกระทำที่ปลุกเร้าปลอบใจ ให้กำลังใจ เร่งเร้าและกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น เกิดแรงบันดาลใจอยากอุทิศตนและทุ่มเทความพยายามมากเป็นพิเศษ ทั้งคำพูดและการกระทำที่ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความภาคภูมิใจว่าพวกเจาสามารถปฏิบัติงานต่างๆที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าวิธีการสร้างแรงบันดาลใจมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรภายใต้การควบคุม ดูแลของฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังเช่นแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของแบสและอโวลิโอ (Bass; &Avolio. 1994) ที่ระบุการสร้างแรงบันดาลใจเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4 ประการ (Four I’s) ซึ่งในขั้นที่เกี่ยวข้องกับการให้คุณค่าของบุคลากรสามารถเชื่อมโยงได้กับการทำให้ลูกทีมเบสบอลในญี่ปุ่นที่หัวหน้าโค้ชได้ใช้วิธีการสร้างความภาคภูมิใจในตนเองให้เกิดขึ้นกับลูกทีม (ซาซากิ โซโงะ. 2555: 19) ซึ่งผลที่เกิดขึ้นทำให้ลูกทีมหรือบุคลากรเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานเช่นกัน

ดังนั้นการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ควรได้รับการส่งเสริมจากฝ่ายบริหารหรือผู้นำหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งนี้การสร้างแรงบันดาลใจในองค์กรจะส่งผ่านคำสั่งหรือกฎเกณฑ์เชิงจริยธรรมที่ผู้ตามต้องกระทำโดยปราศจากเงื่อนไข (Categorical Imperative) แต่คำสั่งหรือกฎเกณฑ์ไม่สำคัญเท่ากับ “รากฐานของสภาพแวดล้อมที่ดี” โดยการทำงานที่ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจนั้นต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดีเพียบพร้อมในหลายๆด้าน ทั้งบรรยากาศ ความกดดัน ความท้าทายในงาน หรือจะเป็นภาวะเครียดที่สะสม ซึ่งการทำงานท่ามกลางบรรยากาศที่ผ่อนคลายเป็นวิธีที่ช่วยให้เกิดแรงบันดาลใจได้อย่างรวดเร็ว โดยการบริหารแรงบันดาลใจกับสภาพแวดล้อมที่ดีนั้นเปรียบได้กับการดูแลสุขภาพที่การบริหารเป็นดั่งการทานยาการบำบัด ซึ่งสามารถรักษาโรคให้หายได้แต่ไม่สู่วิธีการรักษาที่ต้นเหตุด้วยวิธีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเปรียบเป็นการมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และจากเรื่องราวประสบการณ์ของหัวหน้าโค้ชผู้ดูแลทีมเบสบอลของญี่ปุ่นในปี 1995 สามารถนำทีมกระโดดขึ้นไปอยู่ในอันดับที่ 2 ของรายการการแข่งขันเบสบอลแปซิฟิกลีคของญี่ปุ่น โดยโค้ชบอกเพียงว่า “ทำให้ผู้เล่นของเขามีความภาคภูมิใจในตนเอง” (Pride) เพียงเท่านั้น ซึ่งสิ่งที่โค้ชกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้นำเป็นส่วนจำเป็นที่สำคัญในการกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในตนเองของสมาชิกองค์กรได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาค้นคว้าสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าแรงบันดาลใจนั้นเป็นแรง พลังทางความคิดที่เกิดขึ้นภายในตนเอง เป็นแรงที่ช่วยในการส่งเสริมพลังทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งต่างๆที่ตนเองตั้งเป้าหมายไว้ให้สำเร็จลุ และการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำที่เกิดขึ้น

จากภายในตนเองโดยไม่มีใครหรือสิ่งใดมาบังคับและสร้างอิทธิพลให้ต้องกระทำ ทั้งนี้แรงบันดาลใจยังเป็นจุดเริ่มต้นของความคิดที่เชื่อมโยงกับพฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม กล่าวคือ แรงบันดาลใจในการบริการวิชาการแก่สังคม เป็นพลังทางความคิดที่จะสร้างสรรค์โครงการหรือริเริ่มรูปแบบโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่าง ๆที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน ด้วยทักษะและศาสตร์ความรู้แขนงต่าง ๆที่มีอยู่ในตนเอง เพื่อให้เกิดชีวิตการทำงานอย่างกระตือรือร้น มีความใฝ่ฝัน ซึ่งเปรียบเสมือนขุมพลังที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต ซึ่งแรงบันดาลใจนั้นไม่ใช่ทุกคนจะมีได้ หรือสามารถเกิดขึ้นเองโดยไม่มีสาเหตุ แรงบันดาลใจต้องอาศัยการสังเกต การเรียนรู้ การจดจำ การคิดวิเคราะห์ การพิจารณาและแยกแยะในสิ่งที่เรารับรู้ประสบการณ์มาด้วยความกระตือรือร้นและลงมือกระทำ จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งการสร้างแรงบันดาลใจด้วยตนเอง ประสบการณ์ที่เคยประสบ จากผู้นำหรือบุคคลอื่น ๆที่มีส่วนในการสร้างแรงบันดาลใจ ยังมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งผลลัพธ์ของงานล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลทั้งสิ้น ซึ่งจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสามารถเขียนสรุปแผนภาพปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงาน

จากภาพประกอบข้างต้นประสบการณ์ของบุคลากร ผู้นำหรือฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยและสภาพแวดล้อมที่ดีมีส่วนในการกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งแรงบันดาลใจจะเป็นเหมือนฉนวนในการจุดประกายทางความคิดริเริ่มในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมและยังคงอยู่เพื่อหล่อเลี้ยงให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมจนสำเร็จลุล่วง จากนั้นผลของการดำเนินโครงการทั้งผลลัพธ์ที่ดีและไม่ดีล้วนมีส่วนในการเกิดแรงบันดาลใจต่อการทำงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในครั้งต่อไปกับตัวบุคลากรที่จัดทำ

โครงการ กล่าวคือหากเกิดผลลัพธ์ของการดำเนินงานดี ย่อมส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในครั้งต่อไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงบันดาลใจ

การทบทวนงานวิจัยในส่วนนี้ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงบันดาลใจ โดยจากการศึกษาส่วนใหญ่พบในประเด็นของการสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์จากแรงบันดาลใจ ยกตัวอย่างงานวิจัยเรื่องการสร้างแรงบันดาลใจจากข้อคิด คำคม เพื่อใช้ในการสร้างแฟ้มสะสมผลงานทัศนศิลป์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ปีการศึกษา 2558 (ขนิษฐา สิงหเพ็ชร์. 2558: 72) โดยผลการวิจัยพบว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คำคมหรือข้อคิด สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำแฟ้มสะสมงานได้อย่างสร้างสรรค์ โดยใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และผู้วิจัยยังพบงานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องกับแรงบันดาลใจในแง่มุมของการเข้าใจความหมาย ศึกษาทัศนคติของแรงบันดาลใจในบางส่วน ยกตัวอย่างงานวิจัยเรื่องการประเมินผลจากการชมภาพยนตร์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ดุษฎี โยเหลา; และคณะ. 2557: 69) โดยผลการวิจัยพบว่าการชมภาพยนตร์แรงบันดาลใจมีผลทำให้เกิดแรงบันดาลใจและการชมภาพยนตร์ยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการพบตัวแปรแฝงของแรงบันดาลใจนั้นคือ บุคลิกภาพ การมีอุดมการณ์และการถ่ายทอดทางสังคมด้านการมีเป้าหมาย

ในแง่มุมของแรงบันดาลใจที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการทำงานอย่างงานวิจัยของละเอียด แจ่มจันทร์ (2555: 72) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสอบผ่านของนักศึกษาพยาบาล โดยพบว่าแรงบันดาลในการสอบผ่านของนักศึกษาคือทำเพื่อคนที่รัก เพื่อศักดิ์ศรี เพื่อความภาคภูมิใจของตนเองเป็นต้น โดยใช้รูปแบบวิธีการทางวิจัยแบบผสมผสานวิธี และนอกจากนี้ยังพบการวิจัยในรูปแบบการทดลองเรื่องผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจของนักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี (พรพรรณ ศรีรุ่งเรือง. 2551: 57) ที่พบว่าผลของการฝึกอบรมมีผลต่อการสร้างแรงบันดาลใจของนักศึกษาพยาบาล และจากการที่ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยยังพบประเด็นสำคัญเกี่ยวกับแรงบันดาลใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานในงานวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานของลูกจ้างในบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็กของไทย ที่ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลทำให้ลูกจ้างมีความสุขระหว่างการทำงานในธุรกิจ (SME) และเป็นการวัดปริมาณความสุขในที่ทำงานแต่ละที่อีกด้วย ซึ่งผลของการวิจัยดังกล่าวพบว่าแรงบันดาลใจในการทำงานมีผลกับประสิทธิภาพและความสุขในการทำงานของพนักงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับแรงบันดาลใจพบว่าประเด็นการศึกษาวิจัยไม่แตกต่างไปจากงานวิจัยในประเทศไทยมากนัก หากแต่จะเพิ่มเติมในเรื่องของการศึกษาผลกระทบของความสำเร็จที่ได้รับจากแรงบันดาลใจ อาทิ งานวิจัยเรื่องการศึกษาผลกระทบของแรงบันดาลใจต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย (Marina Milyavskaya. 2012: 80) ที่มีผลการวิจัยคล้ายคลึงกับละเอียด แจ่มจันทร์ (2555: 72) โดยพบว่าแรงบันดาลใจเป็นสิ่งที่กระตุ้น

ให้เกิดแรงหรือพลังในการกระทำเพื่อความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ หรือจะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นของแรงบันดาลใจจากประสบการณ์ที่พบว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมมีส่วนในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนและการกำหนดเป้าหมายของ (Elena Stephan. 2015: 405-406) ซึ่งสามารถนำไปสนับสนุนแนวคิดที่กล่าวว่าแรงบันดาลใจมีความเกี่ยวข้องกับจิตวิญญาณและสังคมภายใต้สภาพแวดล้อมของทราสและเอลเลียต (Thrash; & Elliott. 2003)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องกับแรงบันดาลใจมีความหลากหลายทั้งประเด็นและรูปแบบวิธีการศึกษา แต่ผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษาแรงบันดาลใจที่เกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อเป็นการค้นหากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่สามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อมุ่งสู่การทำงานเพื่อสังคมอย่างเต็มศักยภาพในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม

ส่วนที่ 3 แนวคิดทฤษฎีทางสังคมวิทยาและจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมแล้วนั้น ผู้วิจัยไม่พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าว ในส่วนนี้จึงเป็นการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในบริบทที่ใกล้เคียงกับประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการหาคำตอบโดยแบ่งเป็นทฤษฎีระดับผู้ปฏิบัติงานและระดับผู้บริหาร ดังนี้

3.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้ปฏิบัติงาน

3.1.1 ทฤษฎีการถ่ายทอดทางสังคม

การถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) เกี่ยวเนื่องกับคำถามที่ว่า “บุคคลเรียนรู้อะไร เมื่อไร และอย่างไร” เกี่ยวกับสังคมของเขาและเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในสังคม ซึ่งการถ่ายทอดทางสังคมเป็นการถ่ายทอดทางสังคม เป็นการสืบทอดวัฒนธรรมระหว่างคนรุ่นหนึ่ง กับคนอีกรุ่นหนึ่ง (Socialization As Enculturation) แนวคิดนี้มองว่าบุคคลรับเอาวัฒนธรรมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งกับคนอีกรุ่นหนึ่ง (Socialization As Enculturation) แนวคิดนี้มองว่า บุคคลรับเอาวัฒนธรรมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกเขาอย่างตรงไปตรงมาโดยอัตโนมัติ เพราะเกิดขึ้นจากการรับรู้ซ้ำ ๆ เป็นเวลานานจนเกิดการซึมซับเข้าไปโดยที่เกือบจะไม่มีการแปรสภาพวัฒนธรรมนั้น ๆ เลย

กระบวนการปลูกฝังบรรทัดฐานของกลุ่ม ให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ด้วยดี ฉะนั้นการถ่ายทอดทางสังคมจึงเป็นวิธีการถ่ายทอดวัฒนธรรม การเรียนรู้ของสมาชิกในสังคมทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ มีการตอบสนองตามความต้องการของสังคม (Respond) เป็นการนำคนเข้าสู่ระบบของสังคม โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความเป็นตัวตนของชีวิตให้พ้นจากสภาพ

สัญชาตญาณเดิมจนกลายเป็นมนุษย์สังคม เพราะมนุษย์ไม่ได้อยู่คนเดียวในโลก จึงต้องผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมตลอดชีวิต ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ให้บุคคลได้รู้จักปรับตัว ตามความต้องการและความสามารถเข้ากับกฎเกณฑ์ของสังคม (Adaptation) โดยในส่วนแรกทารกเกิดขึ้นจากครอบครัว ที่สามีภรรยาซึ่งมีสถานภาพเป็นผู้ให้กำเนิดคือพ่อ และ แม่ ซึ่งมีญาติผู้ใหญ่ของแต่ละฝ่าย แล้วแต่จะกำหนดเรียก เช่น ในสังคมไทย คือ ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา หรือย้อนให้ไกลกว่านั้นอาจเป็น ปู่ทวด ย่าทวด เป็นต้น ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นก็คือจากทารก เป็นเด็กเติบโตตามลำดับ เวลาที่ผ่านไป บุคคล ๆ นั้นจะมีลักษณะชีวภาพเกือบทั้งหมดหรือบางส่วนคล้ายคลึงกับพ่อแม่และญาติผู้ใหญ่ของเขา ส่วนที่สองคือ การถ่ายทอดทางสังคม หรือสิ่งแวดล้อมทางสังคม ที่บุคคลจะเรียนรู้และยึดถือสิ่งที่คล้ายกับตัวเองมาปฏิบัติ (Identification) ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้บุคคลเป็นคนโดยสมบูรณ์ โดยมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดการถ่ายทอดทางสังคม ได้แก่ การปราศจากสัญชาตญาณของมนุษย์ ,การต้องพึ่งพาผู้อื่นยามเยาว์วัย ,ความสามารถในการเรียนรู้ และด้านภาษา ผ่านขั้นตอนในการถ่ายทอดทางสังคมหรือการอบรมสั่งสอน ดังนี้

ขั้นปฐมภูมิ เป็นการถ่ายทอดทางสังคมที่บุคคลได้รับในวัยเด็กนับตั้งแต่คลอดออกมา โดยได้จากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน ทำให้เกิดบุคลิกภาพเป็นของตนเองโดยเฉพาะ

ขั้นทุติยภูมิ เป็นการถ่ายทอดทางสังคมที่ได้รับในช่วงประกอบอาชีพ เพื่อเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของ ตน เช่น เป็นครู เป็นแพทย์ เป็นนักธุรกิจ

สำหรับแคทซ์และคาห์น (อ้อมเดือน สดมณี. 2542; อ้างอิงจาก Katz; & Kahn. 1978: 377-378) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคม ได้แบ่งการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) ออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. การถ่ายทอดทางสังคมในระยะแรก (Early Socialization) เป็นการถ่ายทอดในวัยเด็ก เป็นกระบวนการภายในครอบครัว เป็นการสร้างภาพตัวเองและการเป็นบุคลที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคคล

2. การถ่ายทอดล่วงหน้า (Anticipation Socialization) เป็นการถ่ายทอดและฝึกให้รู้จักบทบาทในวัยผู้ใหญ่ในด้านต่าง ๆ ก่อนที่จะเข้าสู่บทบาทนั้นอย่างเต็มตัวตามกระบวนการที่กำหนดไว้ โดยการถ่ายทอดความรู้ บรรทัดฐานและคุณค่า ภายในระบบการศึกษาและเป็นการเตรียมสมาชิกให้เข้าสู่สมาชิกขององค์การต่างๆ

3. การถ่ายทอดเพื่อสู่สมาชิกขององค์การในสังคม (Socialization Practice of Organizations) กระบวนการนี้เกิดภายหลังจากบุคคลเข้าสู่ภาวะสมาชิกขององค์การแล้ว องค์การจะเตรียมการฝึกและอบรมให้ยอมรับกฎ ระเบียบ วินัย ตลอดจนเป้าหมายขององค์การจนทำให้สมาชิกองค์การผู้นั้นยอมรับองค์การ และแสดงตนเป็นฝ่ายขององค์การ (Identification with the organization)

3.1.1.1 รูปแบบการถ่ายทอดทางสังคม

รูปแบบที่ 1 การถ่ายทอดทางสังคมทางตรง (Direct Socialization) คือ การที่บุคคลสามารถพบเห็นในหมู่ครอบครัว โรงเรียน และวัด เป็นการเรียนรู้ อย่างแจ่มแจ้ง เป็นการการสั่งสอนอบรมจากผู้ถ่ายทอดโดยมีเป้าประสงค์ที่ชัดเจนต่อตัวผู้ได้รับการถ่ายทอด เช่น พ่อแม่ตักเตือนลูก หรือครูสั่งสอนนักเรียนด้วยวาจา เป็นต้น

รูปแบบที่ 2 การถ่ายทอดทางสังคมทางอ้อม (Indirect Socialization) เป็นการลอกเลียนแบบของบุคคลเพื่อนำมาปฏิบัติตาม โดยมุ่งหวังในการกระทำนั้น ๆ ว่าจะได้รับผลเช่นเดียวกับบุคคลที่เป็นแบบอย่าง เช่น พ่อแม่ชอบใช้คำหยาบ ลูกก็จะพูดคำหยาบด้วย ดาราที่ชื่นชอบเป็นผู้รักษาสิ่งแวดล้อม บุคคลที่ชื่นชอบดาราคนนั้นจะปฏิบัติตามในเชิงรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน

การถ่ายทอดทางสังคมเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการดำเนินชีวิต และปรับตัวให้เป็นไปตามสภาพสังคมที่เป็นอยู่ ซึ่งสถาบันทางสังคมที่มีหน้าที่อบรม และถ่ายทอดให้กับสมาชิกทุกคน ได้แก่

1) สถาบันครอบครัว สถาบันที่ใกล้ชิดและให้การอบรม ดูแลมนุษย์ได้มากที่สุดคือครอบครัว สังคมจะได้สมาชิกมีบุคลิกลักษณะแบบใด มีแนวคิดและพฤติกรรมอย่างไร เป็นผลมาจากครอบครัวมากที่สุด เพราะการขัดเกลาสังคมจากครอบครัวในช่วงวัยเด็กมีความสำคัญต่อพัฒนาการทางอารมณ์มากที่สุดและบุคลิกภาพ หากบุคคลใดในครอบครัวที่อบอุ่น ใช้เหตุผล รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน พูดจาไพเราะ ที่อยู่อาศัยจัดเป็นระเบียบ รักษาความสะอาด บุคคลนั้นก็จะเป็นผู้ที่มีเหตุผล พูดไพเราะและมีระเบียบในตัวเอง แต่ถ้าบุคคลใดได้รับความกดดันทางอารมณ์ในวัยเด็กมาก ถูกดุด่าว่ากล่าว และห้ามปรามไม่ให้ประพฤติปฏิบัติสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ ก็จะกลายเป็นผู้ที่มีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือผู้ที่ครอบครัวเอาใจ ตามใจทุกอย่าง ก็จะกลายเป็นผู้ที่เอาแต่ใจตนเองอยู่ร่วมกับผู้อื่นลำบาก

สถาบันครอบครัวจะมีวิธีการถ่ายทอดทางสังคมกับสมาชิกทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ดีกว่าสถาบันอื่น ดังนั้นครอบครัวจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดี ให้การอบรมสั่งสอนในสิ่งที่ถูกต้องให้มากที่สุด บางครั้งพ่อแม่ผู้ปกครองหรือญาติผู้ใหญ่ไม่คิดว่า ความคิดหรือพฤติกรรมที่เสียหายของตัวเองจะไม่ไปสู่ลูกหลาน เพราะไม่ได้สั่งสอนอบรมให้ทำ แต่การสอนด้วยพฤติกรรมของผู้ใหญ่ก็ทำให้เด็กทำตามได้ดีกว่าการสอนด้วยวาจา

2) สถาบันการศึกษา จะทำให้ความรู้และทักษะความสามารถทางวิชาการและวิชาชีพแก่บุคคล เมื่อบุคคลมีวัยพอที่จะได้รับความรู้ก็จะต้องเข้ารับการศึกษาในโรงเรียนและได้ใช้เวลากับการศึกษายาวนาน โรงเรียนหรือสถานศึกษาต่างๆ จึงเป็นสถานที่ขัดเกลาทางสังคมให้กับบุคคลได้มากรองจากครอบครัว เพราะนอกจากความรู้ทางวิชาการแล้วบุคคลจะได้รับการปลูกฝังทางด้านกฎ ศีลธรรม จรรยา และมารยาทสังคม การสอนในโรงเรียนจะทำให้บุคคลรู้จักใช้ชีวิตในสังคมกับกลุ่มเพื่อน ทำความคุ้นเคยกับกฎเกณฑ์ของสังคมคือกฎระเบียบของโรงเรียน รู้จักการแสดงความ

เคารพบุคคลต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ ทำงานร่วมกับผู้อื่น เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมที่บุคคลได้รับในสถาบันการศึกษาทั้งสิ้น โดยจะเน้นพื้นฐานการนำไปใช้กับการดำเนินชีวิตในสังคมต่อไปในอนาคต

3) สถาบันศาสนา สมัยก่อนสถาบันทางศาสนาคือ วัดมีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดทางสังคมแก่บุคคลมาก เพราะวัดทำหน้าที่เป็นทั้งสถานที่ให้การศึกษา เป็นศูนย์กลางของการพบปะพูดคุยและทำกิจกรรมร่วมกันของคนในสังคม เช่น เป็นสถานที่ประชุมลูกบ้านเพื่อปรึกษาหารือเรื่องต่างๆ เป็นสถานที่ฝึกฝนวิชาความรู้ อาชีพ พระสงฆ์เป็นผู้ที่ประชาชนเคารพศรัทธา ยึดถือเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติสิ่งที่ดีงาม

แม้ในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าของสังคมจะทำให้บทบาทของวัดลดลง แต่ความสำคัญทางจิตใจก็ยังคงมีอยู่ ความเชื่อในบาปบุญ และการประพฤติชอบยังทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ยึดถือเป็นเงื่อนไขที่จะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่เหมาะสมอยู่เสมอ วัดนี้ยังคงเป็นสถานที่เพาะบ่มจิตใจของบุคคล เป็นศูนย์การรวมการปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนา ยังเป็นสถานที่ที่ประชาชนเห็นความสำคัญต่อการปฏิบัติสืบทอดประเพณีดั้งเดิมให้คงอยู่ตลอดไป

นอกจากสถาบันทางสังคมที่กล่าวมาแล้ว ยังมีองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดทางสังคมอยู่อีกหลายอย่าง และยิ่งมีอิทธิพลเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ได้แก่

สื่อมวลชน สื่อมวลชนทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ และสื่อเอกสารต่างๆ ล้วนมีผลต่อการถ่ายทอดทางสังคมทั้งสิ้น ปัจจุบันเยาวชนไทยมีลักษณะนิสัย นิยมวัตถุ ฟุ้งเฟ้อ แต่งกายแปลกๆ ตามแฟชั่น กิริยามารยาทแตกต่างจากเยาวชนไทยในอดีต ใช้ภาษาไทยไม่ถูกต้อง ฯลฯ พฤติกรรมเหล่านี้ล้วนได้รับมาจากสื่อมวลชนเหล่านี้ทั้งสิ้น

กลุ่มเพื่อน มนุษย์ทุกคนต้องมีเพื่อน ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นเพื่อนจึงมีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดทางสังคม เพราะจะเกิดการปฏิบัติตนของบุคคลตามการยอมรับของเพื่อน บางครั้งกลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัยของบุคคลได้ เช่น กลุ่มเพื่อนที่ชอบเที่ยวชอบหนีโรงเรียน หรือชอบแต่งตัวผิดระเบียบ สามารถที่จะจูงใจ หรือชักนำให้ผู้ที่อยู่ในกลุ่มที่ยังไม่เคยมีพฤติกรรมดังกล่าวปฏิบัติตามได้ เป็นต้น

โดยพื้นฐานของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมเกิดจากการที่มนุษย์ต้องพึ่งพาผู้อื่นในวัยเด็ก ทำให้เกิดความรัก ความผูกพัน ความพึงพอใจที่จะถ่ายทอดทางสังคมให้กัน ซึ่งมนุษย์มีการติดต่อระหว่างกันทางสังคม จึงจำเป็นต้องได้รับการถ่ายทอดทางสังคม การที่มนุษย์สามารถสร้างภาษาขึ้นใช้ ทำให้มนุษย์สามารถใช้เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดทางสังคม อบรมสั่งสอน เข้าใจตรงกัน เพื่อให้มนุษย์มีความสามารถในการเรียนรู้ จึงทำให้การถ่ายทอดทางสังคมได้ผลตามที่สังคมคาดหวัง

3.1.1.2 ความมุ่งหมายของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม

เป็นการปลูกฝังระเบียบวินัยแก่สมาชิกในสังคม เป็นการปลูกฝังความมุ่งหวังที่สังคมยกย่องให้กับสมาชิก ผ่านการปลูกฝังระเบียบวินัย สั่งสอนสมาชิกในสังคมให้รู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนตามกาลเทศะและความเหมาะสม สอนให้สมาชิกในสังคมเกิดความชำนาญหรือทักษะที่จะร่วมกิจกรรมกับผู้อื่นในสังคม ผ่านเครื่องมือที่ใช้ในการอบรมสั่งสอนหรือถ่ายทอดทางสังคม ที่เรียกว่า บรรทัดฐาน (Norms) ค่านิยม (Values) และความเชื่อ (Beliefs) เพื่อให้บุคคลเรียนรู้คุณค่า กฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน ได้รับและส่งต่อทางวัฒนธรรม ปรับตัวให้เข้ากับบริบทของสังคมที่เป็นสมาชิกและเกิดความรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง (self)

จากแนวคิดเรื่องความสำคัญของการถ่ายทอดทางสังคม สามารถระบุลักษณะพื้นฐานทางชีวภาพของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมได้ 5 ประการ คือ (ศิริรัตน์ แอดสกุล. 2556 : 106)

1. การปราศจากสัญชาติญาณของมนุษย์ คือ สัญชาติญาณคือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อน เช่น นกกระจาบที่ทำรังเหมือนกันหมด โดยไม่มีนกตัวใดสอน ปลาแซลมอนที่ว่ายทวนกระแสน้ำหลายพันไมล์ เพื่อไปวางไข่ มดที่คาบไข่อพยพขึ้นที่สูงก่อนหน้าเพียงไม่กี่วันที่จะมีฝนตกใหญ่ เป็นต้น ความต้องการต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น ความหิว ความกระหาย เป็นต้น มนุษย์ไม่มีความสามารถในการหาวิธีการตอบสนองเองได้ มนุษย์จำเป็นต้องเรียนรู้จากวิธีการที่สังคมนั้นๆ ใช้กันอยู่ การตอบสนองความต้องการต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม

2. มนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นตั้งแต่เกิด คือ การเจริญเติบโตของร่างกายในมนุษย์และสัตว์แต่ละชนิดแตกต่างกัน เช่น สัตว์ปีกทั้งหลาย ทั้งนก เป็ด ไก่ ห่าน สัตว์เหล่านี้ต้องใช้เวลาฟักภายใต้ปีกของแม่หลายสัปดาห์ ไข่จึงฟักเป็นตัว แล้วจงอยปากจะเจาะไข่ออกมา มันต้องใช้เวลาระยะหนึ่งให้ขนงอกออกพอสมควรแล้วมันจึงจะยืนได้ ทั้งแม่และพ่อต้องช่วยเหลือหาอาหารป้อนใส่ปากลูกของมัน

3. มนุษย์ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมนั้น มนุษย์ไม่อาจอยู่อย่างโดเดี่ยวหรือตามลำพังได้ มนุษย์จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่นตลอดเวลา ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์นั้นจะมีลักษณะที่แตกต่างจากสัตว์ชนิดอื่น เพราะความสัมพันธ์ของมนุษย์นั้นยาวนานต่อเนื่องตลอดชีวิต

4. ความสามารถในการเรียนรู้ คือ สภาพชีวภาพที่ติดตัวมาแต่กำเนิดคือ มนุษย์มีสมองที่สีสติปัญญาเฉลียวฉลาดทำให้มีความทรงจำ และสามารถเรียนรู้ได้มากกว่าสัตว์ ธรรมชาติของสัตว์เมื่อมันเกิดขึ้นมานั้น มันไม่สามารถมีความจำพ่อแม่ของมันได้เหมือนมนุษย์ โดยเฉพาะสัตว์เล็กจะลืมพ่อลืมแม่ ลืมลูกเร็วมากกว่าสัตว์ใหญ่มันจึงมีการผสมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยไม่มีข้อยกเว้นกับพ่อแม่ของมัน ซึ่งต่างจากมนุษย์ที่มีความสามารถในการเรียนรู้และจดจำได้มากยาวนาน การถ่ายทอดทางสังคมตลอดเวลาอันยาวนาน นับตั้งแต่เด็กยังช่วยตัวเองไม่ได้ จนเติบโตยิ่งมีระยะเวลายาวนานมากขึ้นเท่าใดก็จะยิ่งเห็นความสามารถและความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลมาขึ้นเท่านั้น

5. การมีภาษาใช้ คือ ภาษามีส่วนสำคัญยิ่งในการถ่ายทอดทางสังคม ภาษาเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญที่สุด ในการสั่งสอนและการเรียนรู้ การถ่ายทอดความคิด และวิชาการต่างๆ ต้องใช้ภาษาทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ที่ทำให้วัฒนธรรมของมนุษย์สืบต่อเนื่องกันโดยไม่ขาดตอน โดยมาจากความสามารถทางสมองและชีวภาพของมนุษย์ที่ต่างไปจากสัตว์ การใช้ลิ้น ฟัน รอมฝีปาก ทักษะของนิ้วมือ การใช้ความสารถบางกรณีใช้ปากของร่างกายสื่อสัมพันธ์กับสมองทำให้มนุษย์ใช้ภาษาต่างๆทั่วโลกทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน และความหมายร่วมกันเป็นหลักสากล คือ ภาษามือ

มีงานวิจัยหลายชิ้นและการค้นพบวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างมนุษย์กับสัตว์และการเติบโตของมนุษย์นอกระบบสังคม อาทิเช่น ความสามารถของการเรียนรู้ระหว่างลิงแชมแปนซีกับทารกในชั้นแรกพบว่าไม่มีความแตกต่างกันแต่เมื่อถึงระยะที่จะหัดพูดปรากฏว่าลิงแชมแปนซีไม่สามารถจะเรียนรู้หรือจดจำอะไรต่อไปอีกได้ ส่วนเด็กนั้นสามารถเรียนรู้ต่อไปได้ ในอีกด้านหนึ่งมีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับเด็กหญิงชาวอินเดียซึ่งสำนักข่าว ยู เอ็น โอ แพร่กระจายข่าวให้ทั่วโลกทราบว่า เด็กคนนี้ “รามู” ได้เสียชีวิตแล้ว รามูเป็นที่เด็กที่ถูกหมาป่าคาบไปเลี้ยงตั้งแต่เด็กๆ เมื่อพบเขาอีกครั้งรามูมีอายุประมาณ 10 ปี เรื่องของรามูเป็นหนึ่งในหลายกรณีที่แสดงว่า คนจะเป็นคนโดยสมบูรณ์ต้องมีองค์ประกอบทั้งสองส่วน คือ ทางชีวภาพ และการถ่ายทอดทางสังคม กล่าวคือ รามูเติบโตมาแบบแม่หมาป่าและลูกหมาป่าตลอดเวลาเกือบสิบปี เขาพูดไม่ได้ ไม่นั่ง – ยืนอย่างคนปกติ สภาพพฤติกรรมของรามูถือได้ว่าเป็นลูกหมาป่าอย่างสมบูรณ์ เพราะคลานสี่เท้า เห่าหอนอย่างหมาป่า และชอบกินแต่เนื้อดิบ หลังจากแม่หมาป่าตาย และรามูได้ถูกนำเข้ามาสู่สังคมตามเดิม แต่เขาก็ปรับตัวไม่ได้ ทั้งการใช้ภาษาพูด – เขียน การกินอยู่หลับนอน มารยาททางสังคม รามูทำได้เพียงอย่างเดียวคือ รู้จักการอาบน้ำและหลังจากเขากลับสู่สังคมไม่นานเขาก็เสียชีวิต โดยความสำคัญของการถ่ายทอดทางสังคม ได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำสงครามจิตวิทยาแล้วในอดีต ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานของทหารอเมริกันที่ถูกจับตัวเป็นเชลยศึกในสงคราเกาหลีเหนือ จีนคอมมิวนิสต์ แยกเชลยศึกขังเดี่ยวไม่ให้มีการติดต่อซึ่งกันและกันเลย วิธีการแยกขังเดี่ยวเป็นการลบล้างกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมโดยเน้นหนักในระเบียบวินัยการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดโดยเฉพาะในสนามรบมีการลงโทษที่รุนแรงถ้าฝ่าฝืนและให้ครูเมื่อปฏิบัติตาม เหล่านี้คือการสร้างกรอบแนวคิดในกรอบการถ่ายทอดทางสังคมเดิม และถ้าหากยังนำมาขังรวมกันจะทำให้คนเหล่านั้นหันหน้าปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ปัญหาร่วมกันคือการมีชีวิตอยู่รอด

กล่าวโดยสรุป เนื้อหากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมโดยทั่วไป คือการหาความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความชำนาญเกี่ยวกับบุคลิกภาพเด่นที่เปลี่ยนไปภายในขอบเขตของหัวข้อใหญ่ 5 ประการ คือ

1. ชนิดของสถานภาพ บทบาท และบุคลิกภาพทางสังคมที่ผู้อยู่ในสถานะนั้น หรือกำลังจะเข้าสู่สถานะนั้นเรียนรู้ภายในบริบททางสังคมที่เกี่ยวข้อง

2. พฤติกรรมการแสดงออก ลักษณะนิสัย และความเชื่อของแต่ละกลุ่มคนมีลักษณะเฉพาะและถ่ายทอดกันอยู่ในสังคมแต่ละสังคมนั้น ๆ

3. พฤติกรรมการแสดงออก ลักษณะนิสัย และความเชื่อมีรากฐานที่ก่อให้เกิดลักษณะเฉพาะทางสังคมตามแบบของแต่ละสังคมนั้น ๆ

4. การกระทบโต้ตอบกันในทางสังคม หรือการกระทำตอบกลับตามความคาดหวัง (Expected Reaction) ที่ผู้อื่นจะกระทำต่อกันนั้นเป็นไปตามแบบแผนที่กำหนด

5. ระเบียบแบบแผนทางสังคม เช่น บรรทัดฐาน ความยึดมั่นผูกพัน ความซื่อสัตย์ ระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวโยงกัน

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work Socialization) เป็นกระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ในวัยผู้ใหญ่ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้และทักษะในอาชีพนั้น ๆ รวมทั้งมีบุคลิกภาพตามบทบาทในการทำงานมีเอกลักษณ์และความยึดมั่นผูกพันในอาชีพ กระบวนการนี้รวมถึงการที่บุคคลซึมซับวัฒนธรรม ค่านิยม บรรทัดฐาน และจริยธรรมของอาชีพของตน รวมทั้งยกเลิกปรับเปลี่ยนลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เป็นอยู่ให้เกิดลักษณะบางอย่างทางสังคมที่สมาชิกในอาชีพนั้น ๆ ยึดถือ (อ้อมเดือน สดมณี. 2542; อ้างอิงจาก Stryker. 1978)

โดยพื้นฐานของทฤษฎีกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานจากแนวคิดในทางสังคมวิทยา ได้มีการกล่าวถึงตน (Self) ในทางสังคมมนุษย์ไว้ว่า มีการเริ่มพัฒนาจากคนอื่นที่บุคคลนั้นได้ไปสัมผัสและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยเริ่มจากครอบครัวเป็นแหล่งแรก ต่อมาคือ สังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกสถาบันและวัฒนธรรมแวดล้อมที่เติบโตขึ้นมา ได้แก่ โรงเรียน สื่อมวลชน และสิ่งอื่น ๆ มากมายที่รายล้อมรอบตัวเราอยู่ ล้วนมีส่วนส่งเสริมให้เป็นพัฒนาการไปสู่ความเป็นเอกบุคคล

ไฮแมน (อ้อมเดือน สดมณี. 2542; อ้างอิงจาก Herbert Hyman. 1959: 25) ได้สร้างมโนทัศน์ของกลุ่มอ้างอิง (Referance Group) ขึ้น และใช้มโนทัศน์นี้แยกจากกลุ่มที่เป็นสมาชิก (Membership Group) ในความหมายที่ว่า กลุ่มอ้างอิงเป็นกลุ่มที่บุคคลใช้เป็นฐานเปรียบเทียบสำหรับการประเมินค่าตนเอง ซึ่งตัวบุคคลเองอาจไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มอ้างอิงนั้นก็เป็นได้ เพราะทฤษฎีเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมแต่เดิมนั้นมุ่งเน้นที่อิทธิพลของกลุ่มที่เป็นสมาชิก แต่แท้จริงแล้วบุคคลอาจมีทัศนะอย่างอื่นที่ได้มาจากกลุ่มอื่นซึ่งตนมิได้เป็นสมาชิก แต่อาจมีอิทธิพลต่อความคิดและการประเมินค่าของตนเอง นอกจากนี้ยังมีนักจิตวิทยาที่ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยได้ตั้งแนวคิดไปถึงกลุ่มอ้างอิงเชิงบวก (Positive Reference Group) และกลุ่มอ้างอิงเชิงลบ (Negative Reference Group) ตัวอย่างเช่น คนที่มาจากครอบครัวที่ยากจนจะใช้ชนชั้นกรรมาชีพเป็นกลุ่มอ้างอิงเชิงลบ เนื่องจากเขาไม่ชอบกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิกอยู่และปรารถนาจะไปอยู่ชั้นที่สูงกว่า ซึ่งเป็นกลุ่มอ้างอิงเชิงบวก ต่อมานักจิตวิทยาสังคมหลายท่านได้ใช้แนวคิดนี้ไปตั้งทฤษฎีกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ซึ่งRobert Merton (งามพิศ สัตย์สงวน. 2546) ได้พูดถึงกลุ่มอ้างอิงว่าบุคคลทำตามบรรทัดฐานของกลุ่มที่เขาหวังจะเป็นสมาชิก และต้องการแสดงว่าเป็นพวกพ้องเดียวกัน ส่วนเฟสติงเจอร์ ซึ่งสนใจในแนวคิดนี้ได้สร้างทฤษฎี การเปรียบเทียบทางสังคม

(Social Comparison) และเสนอว่า บุคคลมีความโน้มเอียงไปในทางที่จะเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้กันทั้งในด้านสถานภาพ หรือด้านความรู้ความสามารถ ซึ่งกระบวนการเปรียบเทียบทางสังคมได้รับความสนใจในรูปของกลุ่มอ้างอิงเป็นอย่างมาก ซึ่งกลุ่มอ้างอิงนี้ได้สนองตอบการศึกษา 2 ประการคือ 1) เป็นกลุ่มบรรทัดฐาน (Normative Group) และ2) เป็นกลุ่มเปรียบเทียบ (Comparison Group) เพื่อปรับเป็นหลักมาตรฐานสำหรับการประเมินตนเอง ซึ่งฮิวและแคนโดกล่าวว่า คนอื่นที่อ้างอิงถึงนั้นมีความหมายต่างๆ กันไป และในแง่ของ The profession-others มักเป็นบุคคลนัยสำคัญซึ่งชี้นำพฤติกรรมการปฏิบัติทางด้านอาชีพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า จะเกิดกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมสู่บุคคลที่เข้าไปทำงานในองค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้บุคคลขององค์กรควรเลือกรับในสิ่งที่ดี ๆ และพฤติกรรมบางอย่างที่มีอยู่ในองค์การนั้น หากเป็นพฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์บุคลากรไม่ควรรับหรือเลียนแบบ เช่น การนินทา การใส่ร้ายป้ายสี ที่จะทำให้บุคลิกภาพของบุคลากรไม่ดี

ดังนั้น กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมเป็นกระบวนการทางสังคม ที่จะทำให้ปัจเจกบุคคลต้องปฏิบัติตามปทัสถาน (norms) ของสังคมที่มาของแนวคิดนี้เกิดจากการมองว่า การที่สังคมจะดำรงโครงสร้างของมันอยู่ได้ก็ด้วยการสรรหาบุคคลต่าง ๆ มาสวมบทบาทต่าง ๆ ในสังคมได้ , บุคลิกภาพ (personality) ของบุคคลและโครงสร้างทางสังคม (social structure) จึงเป็นระบบที่แยกต่างหากออกจากกัน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพส่วนบุคคลกับโครงสร้างทางสังคมจึงอาจมีหลายแนวทาง โดยกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมจะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมร้อยให้สองระบบไปด้วยกัน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการหล่อหลอมพฤติกรรมของบุคคล และเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ ความขัดแย้ง และการเปลี่ยนแปลงของสังคม

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น เราจะได้คำตอบว่า ทำไมบุคคล คนหนึ่งจึงรู้ว่าเมื่อตนอยู่ในฐานะตำแหน่งหนึ่งก็ย่อมมีบทบาทหนึ่ง ทั้งนี้เพราะบุคคลนั้นได้เรียนและยอมรับบทบาทของแต่ละฐานะตำแหน่งนั้น การถ่ายทอดทางสังคมนี้เป็นกระบวนการที่ทุกคนจะต้องผ่านมานับตั้งแต่คลอดออกมาเป็นทารก และกลุ่มสังคมกลุ่มแรกที่ทำหน้าที่ให้การอบรม ถ่ายทอดทางสังคมให้เกิดการเรียนรู้ เป็นลักษณะที่ปรากฏเฉพาะในสังคมมนุษย์เท่านั้น เพราะมีส่วนได้เปรียบในคุณลักษณะทางร่างกายและสมองที่แตกต่างจากสัตว์ประเภทอื่น กล่าวคือ มนุษย์มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดซึ่งเป็นคุณสมบัติทางชีวภาพของมนุษย์ที่ติดตัวมาแต่เกิด ทำให้สามารถเรียนรู้ และจดจำได้มากขึ้นตามกาลเวลาที่ผ่านไป มนุษย์ผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมโดยเฉพาะการรู้จักใช้ภาษาที่มนุษย์ใช้เป็นสัญลักษณ์ในการติดต่อความหมายทำความเข้าใจระหว่างกัน มนุษย์สามารถใช้ภาษาอบรมสั่งสอนและเรียนรู้ได้ ภาษาทำให้มนุษย์สร้างความคิดเป็น สะสม รวบรวม ความรู้ ท่าที แบบพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างชัดแจ้ง และในภาษาเขียนซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นมรดกทางสังคมที่สืบต่อเนื่องกันมาหลายร้อยหลายพันปี มนุษย์ที่ผ่านผ่านกระบวนการขัดเกลาด้วนภาษานี้เองทำให้มนุษย์เป็นคนโดยสมบูรณ์ ในขณะที่สัตว์ทั้งหลายเหล่านี้มีพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตของมันด้วยสัญชาติญาณ

3.1.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

นักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ได้นำหลักการเสริมแรงและหลักการเชื่อมโยง มาอธิบายวิธีการและกระบวนการที่บุคคลได้รับอิทธิพลจากสังคม โดยมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมหรือวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดเงื่อนไขทางสังคมให้กับบุคคลตั้งแต่แรกเกิด โดยพัฒนาการทางจริยธรรมเกิดขึ้นจากพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมโดยมีแรงจูงใจเป็นพื้นฐานมาจากความต้องการทางชีววิทยา การแสวงหารางวัล ตลอดจนการหลีกเลี่ยงจากการถูกลงโทษ ซึ่งมนุษย์จะมีบรรทัดฐานทางสังคม (norm) ของจริยธรรมตามแนวโครงสร้างของสังคมที่มนุษย์อาศัยอยู่นั่นเอง ด้วยความเชื่อพื้นฐานนี้เองที่นักจิตวิทยาทางการเรียนรู้ทางสังคม เช่น เซียร์ส (Sears) ที่เชื่อว่าการอบรมเลี้ยงดูมีอิทธิพลอย่างมากต่อการปลูกฝังจริยธรรมให้กับเด็ก

ส่วนแบนดูรา (Bandura) เชื่อว่าการสร้างค่านิยมและจริยธรรมของเด็กนั้นคือการที่เด็กได้เรียนรู้ในลักษณะของการลอกเลียนแบบ โดยเด็กจะสังเกตพฤติกรรมจริยธรรมของคนที่อยู่ใกล้ชิดและบันทึกในความทรงจำจากนั้นจึงจะถ่ายทอดพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่ใกล้เคียงกับตัวแบบ (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2556: 175)

จากการศึกษาของนักจิตวิทยาการเรียนรู้ทางสังคมอาจสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรมของมนุษย์ได้ดังนี้

1. พัฒนาการทางจริยธรรม คือ การที่มนุษย์พัฒนาพฤติกรรมและความรู้สึกให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่สังคมกำหนดว่าดีงามและถูกต้อง มากกว่าจะเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงของความคิดการเข้าใจทางปัญญา

2. ตัวเสริมแรงหรือแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดพัฒนาการทางจริยธรรมนั้น มีพื้นฐานมาจากความต้องการทางสรีระหรือความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่จะได้รับการยอมรับหรือรางวัลทางสังคม

3. พัฒนาการทางจริยธรรมมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับวัฒนธรรม

4. บรรทัดฐานทางสังคมของจริยธรรมจะเป็นมาตรฐานของจริยธรรมที่ได้มาจากการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคม

5. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจริยธรรม ได้แก่ ตัวเสริมแรงทางบวกและทางลบ ตัวแบบพฤติกรรมที่มีอิทธิพล เช่น บิดามารดา หรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อสังคมนั้น

ในงานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของเซียร์ส และแบนดูรา มาอธิบายถึงพฤติกรรมการทำงานเพื่อสังคม โดยโรเบิร์ต ริชาร์ดสัน เซียร์ส (Robert Richardson Sears) มีความสนใจในพฤติกรรมการแสดงออกที่เห็นและสามารถวัดได้ เพราะเขาเชื่อว่าการพัฒนาบุคลิกภาพวัดได้ดีที่สุดจากการกระทำและการปฏิสัมพันธ์กับสังคม (social interaction) โดยพฤติกรรมการแสดงออกสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีลักษณะเกิดจากเหตุและผลต่อกันเป็นลูกโซ่ นั้นมาจากการตอบสนองในครั้งที่ 1 จะกลายเป็นสิ่งเร้าในครั้งที่ 2 นั่นเอง โดยความสัมพันธ์ในลักษณะนี้เรียกว่าความสัมพันธ์ปฏิกิริยาลูกโซ่ (dyadic interaction) โดยทั้งสองฝ่าย

มีปฏิกิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกัน การศึกษาและวิจัยพฤติกรรมในเด็กสามารถสรุปหลักเกณฑ์การเกิดพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมของคนหนึ่งๆอาจเป็นทั้งสาเหตุและผลของอีกพฤติกรรมหนึ่งในลักษณะปฏิกิริยาลูกโซ่

2. พฤติกรรมเกิดขึ้นเพื่อลดแรงขับพื้นฐาน

3. พฤติกรรมทุกชนิดถ้าได้รับรางวัลจะเกิดซ้ำอีก แต่ถ้าได้รับการลงโทษพฤติกรรมนั้นจะลดลง

4. ตัวเสริมแรงจะช่วยลดแรงขับพฤติกรรม ทั้งแรงขับปฐมภูมิและแรงขับทุติยภูมิ

5. พฤติกรรมต่างๆ เช่น ความก้าวร้าว โดยพฤติกรรมสังคมเป็นกระบวนการสะสมผ่านการการถ่ายทอดทางสังคม แต่จะมีสาเหตุและวิธีการแสดงออกที่เฉพาะ

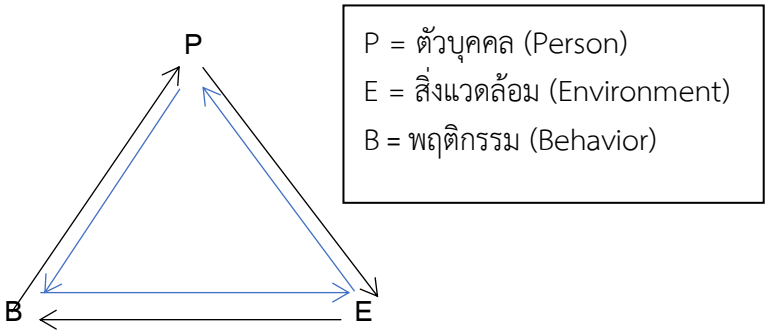
เซียร์สเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงกระตุ้น 2 ชนิด คือ แรงขับพื้นฐาน (primary drive) ที่เป็นแรงขับมาแต่กำเนิดและแรงขับทุติยภูมิ (secondary drive) ซึ่งเป็นแรงขับที่ได้รับจากการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ความภาคภูมิใจในตนเอง หรือการเป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น นอกจากนี้เซียร์สยังเชื่อว่า สิ่งแวดล้อมทางวัตถุและสังคม (The Physical and Social Environment) ที่แต่ละคนประสบนั้น จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยสังคมได้ปลูกฝังแรงขับ ความสนใจ ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสมแก่เด็กในการที่เขาจะเรียนรู้ที่จะทำตามความคาดหวังของสังคม ซึ่งแต่ละสังคมจะพอใจที่จะให้บุคคลได้แสดงออกแตกต่างกัน เช่น บางสังคมพอใจในการแสดงออกด้วยพฤติกรรมก้าวร้าว บางสังคมก็ไม่พอใจ เป็นต้น โดยสังคมจะให้การเสริมแรงพฤติกรรมที่พึงปราถนาและใช้พ่อแม่เป็นตัวเสริมแรงที่สำคัญเปรียบดังตัวแทนของสังคมส่วนใหญ่ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวไม่แตกต่างมากนักกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูราที่เชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลจะได้รับการกระทำจากปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมเช่นกัน

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura. 1978: 12-29) ผู้พัฒนาทฤษฎีปัญญาสังคม นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ที่ศึกษาค้นคว้างานวิจัยของตนเองโดยเดิมใช้ชื่อว่า"ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม" (Social Learning Theory) และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อทฤษฎีเพื่อความเหมาะสมเป็น "ทฤษฎีปัญญาสังคม" โดยทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่เน้นหลักการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) เกิดจากการที่บุคคลสังเกตการกระทำของผู้อื่นหรือตัวแบบ (Modeling) แล้วพยายามเลียนแบบพฤติกรรมนั้น ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางสังคมเราสามารถพบได้ในชีวิตประจำวัน เช่น การออกเสียง การขับรถยนต์ การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ เป็นต้น

โดยแบนดูราเชื่อว่าการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์นั้นต้องวิเคราะห์เงื่อนไขและสิ่งเร้าของพฤติกรรมซึ่งเป็นตัวแสดงการเสริมแรงให้เงื่อนไขนั้นๆคงอยู่ ซึ่งการศึกษาพฤติกรรมในปัจจุบันนี้ควรลดความสำคัญของการควบคุมภายในแต่หันมาศึกษาตัวควบคุมภายนอกด้วยตัวเสริมแรงต่างๆ ซึ่งสามารถอธิบายปฏิสัมพันธ์ของพฤติกรรมได้ดังนี้

หลักพื้นฐานของทฤษฎีปัญญาสังคม มี 3 ประการ คือ กระบวนการเรียนรู้ กระบวนการทางปัญญาและทักษะการตัดสินใจของผู้เรียน ซึ่งในด้านของการเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

ระหว่างองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ตัวบุคคล (Person) สิ่งแวดล้อม (Environment) และพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งมีอิทธิพลต่อกันและกัน ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

จากภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่าตามแนวคิดของแบนดูรา พฤติกรรมกับสิ่งแวดล้อมไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ซึ่งนั้นมักถูกใช้เป็นเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ย่อมมีส่วนในการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมครั้งต่อไปด้วยเช่นกัน

โดยผลของการเรียนรู้กับการแสดงออกอาจจะแตกต่างกัน สิ่งที่เรียนรู้แล้วอาจไม่มีการแสดงออกก็ได้ เช่น ผลของการกระทำ (Consequence) ด้านบวกเมื่อเรียนรู้แล้วจะเกิดการแสดงพฤติกรรมเลียนแบบ แต่ผลการกระทำด้านลบอาจมีการเรียนรู้แต่ไม่มีการเลียนแบบ ซึ่งสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมตามแนวคิดของแบนดูราสามารถแบ่งออกได้ 2 ประการ คือ การเรียนรู้จากผลการตอบสนองและการเรียนรู้โดยตัวแบบ ซึ่งการเรียนรู้ที่เกิดจากการเลียนแบบจะเกิดขึ้นด้วยกระบวนการการสังเกตที่มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนของการเรียนรู้โดยการสังเกต

1. ขั้นให้ความสนใจ (Attention Phase) คือ การตั้งใจสังเกตเพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง ซึ่งถ้าไม่มีขั้นตอนนี้การเรียนรู้อาจจะไม่เกิดขึ้น เป็นขั้นตอน ที่ผู้เรียนให้ความสนใจต่อตัวแบบ (Modeling) ความสามารถ ความมีชื่อเสียง และคุณลักษณะเด่นของตัวแบบจะเป็นสิ่งดึงดูดให้ผู้เรียนสนใจ

2. ขั้นจดจำ (Retention Phase) คือ การคงความจำในกิจกรรมที่เลียนแบบจากการสังเกตเมื่อผู้เรียนสนใจพฤติกรรมของตัวแบบ จะบันทึกสิ่งที่สังเกตได้ไว้ในระบบความจำของตนเอง ซึ่งมักจะจดจำไว้เป็นจินตภาพเกี่ยวกับขั้นตอนการแสดงพฤติกรรม

3. ขั้นปฏิบัติ (Reproduction Phase) คือ การแปรสภาพพฤติกรรมของตัวแบบเป็นการกระทำ เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนลองแสดงพฤติกรรมตามตัวแบบ ซึ่งจะส่งผลให้มีการตรวจสอบการเรียนรู้ที่ได้จดจำไว้โดยการการตอบสนองจากการรับรู้และเข้าใจตัวแบบ

4. ขั้นจูงใจ (Motivation Phase) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นแสดงผลของการกระทำ (Consequence) แต่มนุษย์ก็ไม่จำเป็นเสมอไปที่จะแสดงออกทุกอย่างที่ตนได้เรียนรู้ ฉะนั้น การจูงใจให้เกิดการเรียนรู้จึงมีบทบาทสำคัญในการเลียนแบบจากการสังเกต ซึ่งมนุษย์จะเลียนแบบพฤติกรรมที่ให้ผลดีกับเขามากกว่าพฤติกรรมที่ให้โทษกับเขา และมนุษย์จะมีแนวโน้มที่จะเลียนแบบพฤติกรรมที่พอใจมากกว่าพฤติกรรมที่ทำแล้วไม่สบายใจ

ซึ่งตามหลักการทฤษฎีปัญญาสังคมดังกล่าวได้มีนักวิจัยหลายท่านหยิบยกมาอธิบายถึงหลักการหรือเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในหลายแง่มุม อย่างงานวิจัยเรื่องทัศนะของผู้ชมที่มีต่อภาพยนตร์อเมริกันแนวชีวิตในฐานะสื่อเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเอง สาขาวิชานิเทศศาสตรพัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พบว่า การพัฒนาตนเองเป็นการยอมรับเอาชุดประสบการณ์ใหม่ที่ได้เรียนรู้จากการชมภาพยนตร์มาใช้ประโยชน์ในการคิดวิเคราะห์ เปรียบเทียบกับประสบการณ์ของตนแล้วก่อให้เกิดแรงบันดาลใจต่อตนเอง นำไปสู่การรับรู้และเข้าใจตนเองในทางใดทางหนึ่ง เช่น เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง การพัฒนาบุคลิกภาพของตนและเป็นแรงบันดาลใจให้เกิดการพัฒนาตนเองในหน้าที่การงาน (ฐปนัพศ์ วิจิตรรัฐกานต์. 2547: 76) และในแง่มุมของอิทธิพลทางสิ่งแวดล้อมที่ตามทฤษฎีปัญญาสังคมของแบนดูราได้ระบุไว้นั้น พบว่ามางานวิจัยของ โฆษิตา บุตรรัตน์ (2549: ข) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งานศิลปะ ซึ่งผลของการวิจัยระบุว่าหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งานศิลปะ คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่หมายถึงสภาพแวดล้อมทางการศึกษาโดยเฉพาะการเรียนการสอน การปฏิบัติ โดยจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาฝีมือในการสร้างสรรค์ผลงาน

ตามทฤษฎีปัญญาสังคมนั้น สามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในแง่มุมของการสนใจในกิจกรรมที่ได้รับจากการกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ จดจำ ปฏิบัติ และจูงใจให้แสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมา คล้ายคลึงกับผลงานวิจัยของ ฐปนัพศ์ วิจิตรรัฐกานต์ (2547: 76) ที่ศึกษาทัศนะของผู้ชมภาพยนตร์ผ่านความสนใจ เก็บจำ ปฏิบัติและจูงใจให้นำข้อคิดที่ได้จากภาพยนตร์มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของดุษฎี โยเหลาและคณะ (2557: 69) ที่ศึกษาพบว่าการชมภาพยนตร์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจนั้นมีผลทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการวางเป้าหมายของชีวิตนิสิตในมหาวิทยาลัยได้ ผู้วิจัยจึงมองว่าทฤษฎีนี้สามารถนำมาอธิบายหรือเป็นแนวทางไปสู่การค้นหาคำตอบของปัญหาการวิจัยชิ้นนี้ได้

3.1.3 ทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพของอีริก อิริกสัน

อิริกสัน (Erik Erikson. 1994) เริ่มค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1927 โดยอิริกสันเน้นความสนใจที่จะให้ความสำคัญกับตนในปัจจุบัน (ego) มากกว่าตนเบื้องต้น (id) โดยเขาเชื่อว่าหน้าที่ของตนในปัจจุบันมีผลต่อการตัดสินใจทำสิ่ง

ต่างๆ และเขายังให้ความสนใจในความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อครอบครัวและสังคม ซึ่งปัญหาต่างๆ ของสังคมที่เกิดขึ้นล้วนมีผลต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ทั้งสิ้น โดยแนวคิดพื้นฐานบนทฤษฎีของอิริกสันเกิดจากความรู้ในหลายสาขาวิชา เช่น แนวคิดทางจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ พัฒนาการของเด็ก มานุษยวิทยาด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ อิริกสันรับเอาแนวคิดทางจิตวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงขับทางเพศมา คือ แรงขับทางเพศที่เป็นแรงดันให้เกิดพฤติกรรมทุกอย่าง พลังงาน หรือแรงขับนี้มีมาตั้งแต่เกิด อีริกสันและฟรอยด์เรียกว่า Libido ซึ่งเป็นแรงขับที่ต้องการมีชีวิตรอด ส่วนแรงขับที่ 2 เป็นแรงขับความก้าวหน้า ที่เกี่ยวข้องกับสัญชาตญาณ โดยทั้ง 2 แรงขับนี้จะทำหน้าที่เกี่ยวพันกันตลอดเวลา

นอกจากนี้อิริกสันยังกล่าวว่า มนุษย์มี 3 ลักษณะ นั้นคือ ตนเบื้องต้น (id) เป็นตนที่ประกอบด้วยแรงขับ 2 แรงเช่นเดียวกับสัตว์ที่ใช้สัญชาตญาณเป็นหลัก ต่อมาคือตนปัจจุบัน (ego) ซึ่งเป็นตนที่คอยประณีประนอมระหว่างความต้องการดิบหรือความต้องการของตนเบื้องต้นตามสัญชาตญาณกับตนคุณธรรม และลักษณะสุดท้ายคือ ตนคุณธรรม (superego) ซึ่งตนคุณธรรมจะเป็นสิ่งที่มนุษย์พัฒนาจากประสบการณ์ส่วนตัว รวมกับความคิด ค่านิยม ทัศนคติที่สำคัญของตัวแทนในระบบสังคมที่มีอิทธิพลต่อตนเอง ซึ่งตนในคุณธรรมจะนำเอาประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันมาปะติดปะต่อกัน จากนั้นจะตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไร ซึ่งเป็นตัวที่จะทำให้ความต้องการภายในบุคคลและสังคมเข้ากันได้

อีริกสันยังเชื่อว่า ในการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล จะได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อม แต่จะมีอิทธิพลไปในรูปแบบใดก็ต้องขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะได้รับ โดยสังคมจะให้อิสระและโอกาสแก่บุคคลในขณะเดียวกันสังคมก็ต้องการกำหนดขอบเขตให้บุคคลทำสิ่งต่างๆที่สังคมต้องการด้วยเช่นกัน ดังนั้นในสังคมจึงมีสถาบันต่างๆที่ช่วยอบรมกล่อมเกลาให้บุคคลเป็นไปตามความคาดหวังของสังคม เช่น โรงเรียนมีหน้าที่สร้างบุคคลให้ดำเนินชีวิตตามแบบคนอื่นในสังคม ศาสนาก็ให้คำตอบแก่มนุษย์ในสิ่งที่มนุษย์หาเหตุผลไม่ได้ เป็นต้น โดยอีริกสันแบ่งระยะพัฒนาการของเด็กออกเป็นขั้นต่างๆ 8 ขั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 ความรู้สึกไว้วางใจหรือรู้สึกไม่ไว้วางใจ (อายุ0-2ปี)
ขั้นที่ 2 ความรู้สึกเชื่อมั่นในตนหรือสงสัยไม่แน่ใจในความสามารถของตน (อายุ 2-3 ปี)
ขั้นที่ 3 การเป็นผู้นำริเริ่มหรือรู้สึกผิด (อายุ 3-5 ปี)
ขั้นที่ 4 การรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จหรือรู้สึกด้อย (อายุ 6-12ปี)
ขั้นที่ 5 การรู้เอกลักษณ์ตนเองหรือการสับสนในเอกลักษณ์ตนเอง (อายุ 12-17 ปี)
ขั้นที่ 6 ความรู้สึกว่าตนมีเพื่อนหรือมีความรู้สึกอ้างว้าง (อายุ 17-21 ปี)
ขั้นที่ 7 ความรู้สึกรับผิดชอบแบบผู้ใหญ่หรือความรู้สึกเฉื่อยชา (อายุ 22-40 ปี)
ขั้นที่ 8 ความรู้สึกมั่นคงและความรู้สึกทอดอาลัย (อายุ 40 ปีขึ้นไป)

โดย 5 ขั้นแรกคล้ายกับขั้นการเป็นตัวนำไปสู่พัฒนาการขั้นต่อๆไป สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการก็คือ แรงขับพื้นฐานภายในร่างกาย อิทธิพลจากวัฒนธรรม และความแตกต่างของแต่ละ

บุคคล ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยมองว่าพัฒนาการขั้นที่ 7 สามารถเชื่อมโยงได้กับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม อันจะกล่าวเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบแบบผู้ใหญ่หรือความรู้สึกเฉื่อยชา (อายุ 22-40 ปี) ว่าเป็นช่วงอายุแห่งการรับผิดชอบในแบบผู้ใหญ่ทั้งเรื่องครอบครัว การทำงาน โดยนอกจากจะรับผิดชอบในตนเองแล้วยังต้องรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นด้วย บุคคลที่ได้รับความสำเร็จในพัฒนาการขั้นต้นๆมาก่อนจะรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง รู้สึกรับผิดชอบและพอใจในฐานะและชีวิตของตน แต่ถ้าบุคคลใดไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตก็จะทำให้ขาดความไว้วางใจผู้อื่น รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ มีปมด้อย ไม่ยุ่งกับใคร ไม่มีความรับผิดชอบต่อตนเองหรือต่อสังคม ทำให้ในที่สุดกลายเป็นบุคคลเฉื่อยชาและขาดความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตของตนเอง

ตามแนวคิดทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพของอิริก อีริกสัน พฤติกรรมการทำงานเพื่อสังคมเป็นพฤติกรรมที่พิเศษที่ผู้กระทำต้องมีจิตใจที่เอื้อเฟื้อและมีความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่นมากกว่าคนทั่วไป ดังนั้นความรับผิดชอบต่อสังคมในแบบผู้ใหญ่จะเกิดขึ้นได้หากบุคลากรของมหาวิทยาลัยศ รีนครินทรวิโรฒบรรลุขั้นพัฒนาการขั้นต้นทั้ง 5 ขั้นให้ได้เสียก่อน และสิ่งนั้นอาจเป็นแนวทางในการหาคำตอบของปัญหาการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมโดยประกอบกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับนั้นจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมดังกล่าวได้

3.1.4 แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมนั้นมีความหมายว่า การที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้เชื่อว่าตนได้รับความรัก ความเอาใจใส่ ได้รับความช่วยเหลือ เห็นคุณค่า และยกย่อง มีความผูกพันซึ่งกันและกันในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งในเครือข่าย ทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมนี้อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเท่านั้น (กังสดาล เชาว์วัฒนกุล. 2558: 102) นอกจากนี้ยังอ้างอิงถึงแคปแลนด์ คาสเซล และกอร์ (Kaplan; Cassel; & Gore. 1977: 50-51) ที่ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 แนวทาง คือ ด้านความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมในแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ที่บุคคลนั้นสามารถจะได้รับจากกลุ่มสังคมที่ให้การสนับสนุน

สรงค์กฎณ์ ดวงคำสวัสดิ์ (2539: 29–35; อ้างอิงจาก House. 1985) ที่ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า เป็นสิ่งที่ผู้รับได้รับการสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือทางด้านข้อมูล ข่าวสาร วัตถุสิ่งของ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มคน และเป็นผลให้ผู้รับได้ปฏิบัติหรือแสดงออกทางพฤติกรรมไปในทางที่ผู้รับต้องการ ในที่นี้หมายถึงการมีสุขภาพดี การสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากบุคคลในครอบครัว เช่น พ่อแม่ พี่น้อง เพื่อนบ้าน ผู้นำชุมชน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักเรียน ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

หรืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แคพแพลน (Caplan. 1976: 39-42) ได้ให้คำจำกัดความแรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับโดยตรงจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อาจเป็นทางข่าวสาร เงิน กำลังงาน หรือทางอารมณ์ ซึ่งอาจเป็นแรงผลักดันให้ผู้รับไปสู่เป้าหมายที่ผู้ให้ต้องการฟิลิชุก (Pilisuk. 1982: 20) กล่าวว่า แรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคน ไม่เฉพาะแต่ความช่วยเหลือทางด้านวัตถุ ความมั่นคง ทางอารมณ์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของผู้อื่นด้วย

การดำเนินชีวิตของบุคคลจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ติดต่อแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เกิดความไว้วางใจ เพื่อให้บรรลุความต้องการของตนเองในด้านร่างกายและจิตใจ เกิดความรู้สึกมั่นคง รู้สึกว่าตนเองเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคม ซึ่งจะทำให้มีชีวิตมีความหมายและมีความสุขใจ โดยกลไกในการสนับสนุนทางสังคมจะมีบทบาทหน้าที่ในการลดภาวะความเครียดที่เกิดกับบุคคลนั้นให้หมดไป ทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคง ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นสามารถดำรงอยู่ในภาวะความเครียดได้ หากบุคคลใดที่ประสบกับความเครียด แล้วได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสมเพียงพอแล้วย่อมทำให้บุคคลนั้นสามารถที่จะเผชิญปัญหาและความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ ส่งผลให้บุคคลสามารถที่จะมีชีวิตที่ปกติสุข ทั้งนี้ เฮ้าท์ (1981) ได้แบ่งแหล่งการสนับสนุนทางสังคมของบุคคลออกเป็น 3 แหล่ง ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อร่วมงาน และการสนับสนุนจากญาติมิตร ครอบครัว (กังสดาล เชาว์วัฒนกุล. 2558: 103; อ้างอิงจาก House. 1981: 35)

3.1.4.1 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม อาจเกิดขึ้นจากกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal) และกลุ่มที่เป็นทางการ (Formal) ซึ่งกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ เช่น คนในครอบครัว จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มญาติพี่น้อง และเพื่อน ซึ่งเชฟเฟอร์และคณะ กับทอยส์ ได้นำเสนอว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นการที่บุคคลรับรู้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลที่มีการติดต่อกันในสังคม 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุสิ่งของ (กังสดาล เชาว์วัฒนกุล. 2558:103; อ้างอิงจาก Schefer; Coyne; & Lazarus. 1981: 11-26 ,Thoits. 1982: 145-159)

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ เป็นการสนับสนุนที่มีความรัก การดูแล ให้เกียรติ เคารพนับถือ เห็นคุณค่า และทำให้รู้สึกมั่นใจ เชื่อถือ ไว้วางใจบุคคลจนรู้สึกผ่อนคลาย

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่างๆได้

3. การสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ จะช่วยเหลือหรือเอื้ออำนวยไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ แรงงาน เวลา เงินตรา และการปรับสภาพแวดล้อมให้บุคคลสามารถทำกิจกรรมต่างๆได้

ในด้านของเฮ้าส์ (Babara A.Israel, 1985: 66; citing House. 1981) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมในการให้การสนับสนุนทางสังคม เป็น 4 ประเภท คือ 1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) คือ การให้ความพอใจ การยอมรับนับถือ การแสดงถึงความห่วงใย

2. การสนับสนุนด้านการให้การประเมินผล (Appraisal Support) คือ การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) การเห็นพ้องหรือให้รับรอง (Affirmation) ผลการปฏิบัติ หรือการบอกให้ทราบผลถึงผลดี ที่ผู้รับได้ปฏิบัติพฤติกรรมนั้น 3. การให้การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) คือ การให้คำแนะนำ (Suggestion) การตักเตือน การให้คำปรึกษา (Advice) และการให้ข่าวสารรูปแบบต่างๆ 4. การให้การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ (Instrumental Support) คือ แรงงาน เงิน เวลา เป็นต้น

กอทต์ลิบ (Benjamin H Gottlieb.1985: 5-12) นักพฤติกรรมศาสตร์ ได้แบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ระดับ คือ 1.ระดับกว้าง (Macro level) เป็นการพิจารณาถึงการเข้าร่วม หรือการมีส่วนร่วมในสังคม อาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจและการดำเนินวิถีชีวิตอย่างไม่เป็นทางการในสังคม เช่น การเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคม ชุมชนที่เขาอาศัยอยู่ อาทิ กลุ่มแม่บ้านเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ กลุ่มหนุ่มสาวพัฒนาหมู่บ้าน กลุ่มต้านภัยเอดส์ กลุ่มเลี้ยงสัตว์ปีก กลุ่มจักสาน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร เป็นต้น 2. ระดับกลุ่มเครือข่าย (Mezzo level) เป็นการมองที่โครงสร้าง และหน้าที่ของเครือข่ายสังคม ด้วยการพิจารณาจากกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธภาพอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน กลุ่มบุคคลใกล้ชิดในสังคม เสมือนญาติ ชนิดของการสนับสนุนในระดับนี้ ได้แก่ การให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านวัสดุสิ่งของ ความเป็นมิตร การสนับสนุนทางอารมณ์ และการยกย่อง 3. ระดับแคบ หรือระดับลึก (Micro level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด ทั้งนี้มีความเชื่อกันว่าคุณภาพของความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์มากในเชิงปริมาณ คือ ขนาด จำนวน และความถี่ของความสัมพันธ์ หรือโครงสร้างของเครือข่าย ในการสนับสนุนในระดับนี้ได้แก่ สามี ภรรยา และสมาชิกในครอบครัวซึ่งมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ การสนับสนุนทางจิตใจ และแสดงความรักและห่วงใย (Affective Support)

สรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ระดับการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการได้รับข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่ทำให้เชื่อว่าตนได้รับความรัก ความเอาใจใส่ ได้รับความช่วยเหลือ เห็นคุณค่า และยกย่อง ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ การสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนทางข่าวสาร และการสนับสนุนทางวัตถุสิ่งของ

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหาร

3.2.1 ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ในช่วง 1-2 ทศวรรษที่ผ่านมามีการพัฒนาแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำในแนวทางใหม่ นั้นคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) (แพรภัทร ยอดแก้ว. 2553) ซึ่งมองว่าผู้นำเป็นผู้มีอำนาจประเภทหนึ่งที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ของการรวมตัวกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย (อังคณา ทีภูเวียง, 2551: 11; อ้างอิงจาก Burns. 1978) แต่ผู้นำจะมีความแตกต่างไปจากผู้มีอำนาจตรงที่ว่า ผู้มีอำนาจจะคำนึงถึงแต่แรงจูงใจของตนเพียงอย่างเดียว ส่วน

ผู้นำจะค้นหาแรงจูงใจของผู้ตามและยกระดับแรงจูงใจของผู้ตามให้สูงขึ้น โดยการค่อยๆกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ตามอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเบิร์นเห็นว่าปฏิสัมพันธ์นี้เกิดขึ้นใน 3 ลักษณะ คือ ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และผู้นำจริยธรรม (Moral Leadership) จากนั้นแบส (Bass) ได้ขยายแนวคิดของเบิร์น โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจมาอธิบายมโนทัศน์ของผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจนขึ้นและอธิบายไว้ว่าผู้ตามของผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชื่นชม ไว้วางใจและจงรักภักดีต่อผู้นำ ทั้งนี้ผู้นำจะกระตุ้นให้ผู้ตามเปลี่ยนแปลงการกระทำ โดยผู้นำจะจูงใจให้ผู้ตามตระหนักถึงความต้องการ ให้สำนึกถึงความสำคัญและคุณค่าของจุดมุ่งหมาย โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อส่วนรวมขององค์การ

แบสและอโวลิโอ (ศรุติพงศ์ ภวัชร์วรานนท์. 2551; อ้างอิงจาก Bass; & Avolio. 1994: 2; & Bass. 1999. 9-10) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าสามารถเห็นได้จากผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถทำให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ตามมองตนเองและมองงานในแง่มุมใหม่ ๆ ซึ่งนั้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในเรื่องวิสัยทัศน์และภารกิจของทีมและองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะที่ทำให้ผู้ตามอยู่เหนือความสนใจตนเอง โดยที่ผู้นำจะยกระดับวุฒิภาวะและ อุดมการณ์ของผู้ตามด้านที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ (Achievement) ของการบรรลุสัจการแห่งตน (Selfactualization) ความรุ่งเรือง (Well-being) ในสังคมและองค์กร นอกจากนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มที่จะช่วยกระตุ้นความหมายของงานในชีวิตของผู้ตามให้สูงขึ้น โดยการชี้นำหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความต้องการทางศีลธรรมให้สูงขึ้นด้วย

โดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้อีกว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำช่วยกำหนดเป้าหมาย ชี้นำและส่งเสริมให้สมาชิกมีความสามารถและเห็นถึงความสำคัญของเป้าหมาย ปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจของตนเอง จนผู้ตามสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีผู้นำคอยสั่งการ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. 2551: 133) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นจะมุ่งเน้นในด้านของการที่ผู้นำมีบทบาทในการจูงใจหรือโน้มน้าวให้ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชากระทำตามในทิศทางที่มุ่งหวังไว้ เช่นเดียวกับธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 238) นักวิชาการท่านหนึ่งที่กล่าวว่าเป็นทัศนะที่ผู้นำจูงใจพนักงานให้ทำงานมากกว่าที่คาดหวังไว้เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของการทำงาน ซึ่งรัตติกรณ์ จงวิศาล (2551: 47) ได้ให้ความหมายที่กว้างออกไปในระดับของพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกให้ผู้ตามได้เห็นและพฤติกรรมนั้นมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ตามให้พัฒนาความสามารถไปสู่ระดับที่สูงขึ้นกว่าที่คาดหวังไว้ โดยการจูงใจให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ตามมองไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มงานหรือสังคมที่อาศัยอยู่

ต่อมาทฤษฎีของแบส ได้ปรับปรุงใหม่โดยแบสและอะโวลิโอ (อังคณา ทีภูเวียง. 2551: 12; อ้างอิงจาก Bass; & Avolio, 1990) โดยมีการเพิ่มพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงอีก 1 องค์ประกอบ คือ การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation: IM) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อดึงดูดใจสู่วิสัยทัศน์ โดยการใช้สัญลักษณ์เพื่อให้เกิดการใช้ความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้นและการที่ผู้นำแสดงพฤติกรรมเป็นแบบอย่างให้ผู้ตามได้ปฏิบัติ โดยแนวคิด

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของแบสและอโวลิโอ (Bass; & Avolio. 1994) ที่ระบุการสร้างแรงบันดาลใจเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ หรือเรียกว่า “4I” (Four I’s) ได้แก่

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence หรือ Charisma Leadership: II หรือ CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่างหรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจและทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของตน สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม ผู้นำจะมีความสม่ำเสมอมากกว่าการเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต ผู้นำเนผู้ที่ถูกไว้ใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง ผู้นำจะหลีกเลี่ยง ที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและ เพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความมีสมรรถภาพ ความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง ความแน่วแน่ในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยมของเขา ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจของผู้ตาม และทำให้ผู้ตามมีความเป็นพวกเดียวกันกับผู้นำ โดยอาศัยวิสัยทัศน์และการมีจุดประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแสดงความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ตามจะเลียนแบบผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำ จากการสร้างความมั่นใจในตนเอง ประสิทธิภาพและความเคารพในตนเอง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุเป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์การ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกของความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว และบ่อยครั้งพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจนี้ เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเองและเสริมความคิดสร้างสรรค์ของผู้ตามได้

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์เก่าๆ ด้วยวิถีทางในแบบใหม่ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่ม

ใหม่ๆ ในการพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล โดยไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตาม แม้ว่าจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีในการแก้ปัญหาร่วมกัน โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย ผันำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้จากความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมความเชื่อและประเพณีของตนเอง การกระตุ้นทางปัญญาเป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลและทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นผู้สอนงาน (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตามนั้นผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์ผลและเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ

ดังนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ด้าน จึงหมายถึง การที่ผู้นำประพฤติในทางจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแก่ผู้ตาม โดยการสร้างแบบอย่าง การกระตุ้นทางปัญญาให้เผชิญกับสถานการณ์อื่นและการคำนึงถึงความเป็นตัวตนหรือเป็นปัจเจกบุคคลของผู้ตาม พร้อมทั้งการให้ความหมายและความท้าทายในงาน กระตุ้นจิตวิญญาณของผู้ตามให้มีชีวิตชีวา ทำสถานการณ์ให้เอื้อต่อการเกิดความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีในแง่บวก หรือการมองโลกในแง่ดี และสุดท้ายผู้นำจะทำให้ผู้ตามได้สัมผัสกับภาพของอนาคตและผูกพันกับค่านิยมที่ดีงามในระยะยาว

วุฒิไกร เถยสูงเนิน (2548: 76) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีต่อประสิทธิผลของงานในพนักงานสาขาไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน) ที่พบว่าการสร้างแรงบันดาลใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของการทำงานในพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เช่นเดียวกับงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อกลุ่มงานวิสัญญีวิทยาพยาบาลกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานวิสัญญีวิทยาตามความคิดเห็นของวิญสัญญีพยาบาล โรงพยาบาลประจำจังหวัดในโครงการพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุข เขต 5 โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อกลุ่มงานวิสัญญีวิทยาแม้ว่าจะอยู่ในระดับต่ำก็ตาม (รพีพรรณ สังสุวรรณ. 2546; อ้างอิงจาก ดุษฎี โยเหลา; และคณะ. 2556: 19) ซึ่งมีส่วนที่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจของนักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี โดยใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจเป็นพื้นฐานในการหาคำตอบของปัญหาการวิจัย ที่กล่าวถึงว่าเป็นการแสดงออกในทางที่จูงใจและ

ดลใจเพื่อของนักศึกษาพยาบาลด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจภายในให้กับเพื่อนโดยการให้ความหมายและความท้าทายในงานของเพื่อน ซึ่งทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่รับความรู้สึกทางบวกและการมองโลกในแง่ดีของเพื่อนถูกแสดงออกมา โดยผู้นำนักศึกษาพยาบาลจะเป็นผู้เข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ในการทำงานและทำให้เพื่อนในทีมมองข้ามผลประโยชน์ส่วนตนเกิดเป็นความผูกพันที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน (พรพรรณ ศรีรุ่งเรือง. 2551: 60)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น พบว่าทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ด้านอาจนำมาสู่การค้นหาคำตอบของปัญหาการวิจัยในประเด็นของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้อีกหนทางหนึ่ง ทั้งนี้กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจจะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยทฤษฎีนี้จะมุ่งศึกษาเกี่ยวกับประเด็นของกระบวนการสร้างบันดาลใจที่เกี่ยวข้องกับผู้นำองค์กรหรือหัวหน้างานบริการวิชาการแก่สังคมที่มีต่อบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

3.2.2 แนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจ

ความหมายของแนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจคำว่า “การเสริมสร้างพลังอำนาจ” (Empowerment) ตามพจนานุกรมของ MerriamWebster ให้ความหมายไว้ 3 ประการ คือ 1) การให้อำนาจที่เป็นทางการ (to give official authority) หรือที่ถูกต้องตามกฎหมาย 2) การจัดหาหรือให้โอกาส (to provide with the means or opportunity) และ 3) การส่งเสริมความเป็นตัวเอง (to promote the self-actualization) ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Empowerment) อย่างมากมายจนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 คองเกอร์และคานันโก (Conger; & Kanungo. 1988: 472-474) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและได้แบ่งออกเป็น 2 ความหมาย คือ ความหมายด้านโครงสร้างความสัมพันธ์ (Relation Construct) หรือความหมายในเชิงปฏิบัติ และความหมายโครงสร้างแรงจูงใจ (Motivational Construct) ซึ่งเป็นความหมายในเชิงจิตวิทยา โดยในแง่ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตวิทยา หรือการเสริมสร้างพลังอำนาจทางด้านจิตใจ (Psychological empowerment) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

คองเกอร์ และคานันโก (Conger; & Kanungo. 1988: 474) ได้ให้นิยามการมอบอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา (Psychological Empowerment) คือ การเพิ่มขึ้น ของความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเองของสมาชิกในองค์กร โดยการค้นหาว่าอะไรคือเงื่อนไขที่ทำให้คนรู้สึกว่าไร้อำนาจ (Powerlessness) และกำหนดวิธีการในการกำจัดเงื่อนไขเหล่านั้น โดยใช้ระเบียบปฏิบัติและเทคนิควิธีทางองค์กรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างการรับรู้ความสามารถในตนเองของบุคคลให้มีระดับเพิ่มสูงขึ้น โทมัส และเวลท์เฮ้าส์ (Thomas; & Velthouse. 1990: 666) ได้ให้คำจำกัดความการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานไว้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นสภาวะ (States) หรือการรู้คิด (Cognitions) ที่ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ช่วยในการเสริมสร้างสภาพการทำงานในเชิงรุก มากกว่าที่จะมองในเรื่องของลักษณะนิสัย กล่าวคือการ

เสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจในงานภายในตน (Intrinsic task motivation) โดยการได้ทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย มีผลทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันต่องาน ซึ่งแสดงออกมาในรูปของการรู้คิดที่มีผลสะท้อนต่อบทบาทการทำงานของแต่ละบุคคล ในด้านความหมาย ด้านสมรรถนะ ด้านอัตลิขิต และด้านผลกระทบ

สไปร์ทเซอร์ (Spreitzer. 1995: 1442-1465) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาเป็นสภาวะเชิงจิตวิทยาที่จำเป็นต่อบุคคลในการรู้สึกว่าสามารถควบคุมความสัมพันธ์ในการทำงานได้มากกว่าที่จะเป็นไปในรูปแบบของการบริหารจัดการที่มีการแบ่งอำนาจ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาเป็นแรงจูงใจในงานภายในตน (Intrinsic task motivation) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามการรู้คิดที่สะท้อนถึงบทบาทการทำงานของแต่ละบุคคล คือ

1. ด้านความหมาย 2. ด้านสมรรถนะ 3. ด้านอัตลิขิต 4. ด้านผลกระทบ ซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาทั้ง 4 ด้านนี้จะส่งผลกระทบในเชิงรุก (Active) ต่อบทบาทการทำงานของบุคคลมากกว่าส่งผลในเชิงรับ (Passive) ทั้งนี้ ยุคล์ (Yukl. 2002) ได้กล่าวถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึงแรงจูงใจภายในตนเอง และการรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self-efficacy) ซึ่งรับอิทธิพลจากพฤติกรรมภาวะผู้นำ คุณลักษณะของงาน โครงสร้างขององค์กร ค่านิยมและความต้องการของแต่ละบุคคล ต่อมาศลินา ทวีวัฒนะกิจบวร (2548) ได้แสดงทัศนะว่า แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตนหรือการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยา เป็นเรื่องของแรงจูงใจภายในตน ซึ่งแสดงออกด้วยกลุ่มการรู้คิด 4 ด้าน คือ ด้านความหมาย ด้านสมรรถนะ ด้านอัตลิขิต และด้านผลกระทบ ที่เป็นตัวแปรต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกสามารถส่งผลให้บุคคลรู้สึกได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตนอย่างไร รู้สึกถึงคุณค่าของงาน รู้ว่าตนมีความสามารถในงานจริง และตั้งใจทำงานนั้นได้อย่างมีอิสระ เต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน และองค์กร ตลอดจนสามารถรู้ว่าตนมีผลกระทบต่องานภายในองค์กร ทั้งในแง่กลยุทธ์ การจัดการและผลลัพธ์ที่ได้ขององค์กร ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกยอมรับว่าตนมีพลังอำนาจในงานอย่างแท้จริง ไม่ใช่แต่เพียงการมอบหมายงานมาให้มีอำนาจในงานเท่านั้น

นอกจากนี้ภัครวรรณ ปิ่นแก้ว (2548) ได้แสดงความเห็นว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา คือ กระบวนการของแรงจูงใจในงานภายในตนที่เพิ่มขึ้น จะแสดงออกมาในรูปของการรู้คิด (Cognitive) อันสะท้อนความโน้มเอียงของแต่ละบุคคลที่มีต่อบทบาทในงานของบุคคล โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การรู้คิดด้านความหมาย (Meaning) การรู้คิดด้านสมรรถนะ (Competence) การรู้คิดด้านอัตลิขิต (Self-determination) และการรู้คิดด้านผลกระทบ (Impact)

จากข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความหมายของแนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจ หมายถึง แรงจูงใจภายในบุคคลที่แสดงออกผ่านกระบวนการรู้คิด 4 ด้าน คือ การรู้คิดด้านความหมาย (Meaning) การรู้คิดด้านสมรรถนะ (Competence) การรู้คิดด้านอัตลิขิต (Selfdetermination) และการรู้คิดด้านผลกระทบ (Impact) ที่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก

ยกตัวอย่างเช่น ผู้นำ สภาพแวดล้อมที่นำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจภายในบุคคล หรือกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมของการทำงานและบริบทขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจภายในบุคคลที่จะสามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กร

โดยแนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจนั้น ผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการค้นหากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจได้ว่า ผู้นำและสภาพแวดล้อมของบุคคลในองค์กรมีผลและเป็นส่วนช่วยในการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self-efficacy) ที่สอดคล้องตามแนวคิดของการสร้างแรงบันดาลใจและในแง่ของพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม แนวคิดนี้จะเป็นแนวทางการศึกษาที่ช่วยอธิบายพฤติกรรมดังกล่าวได้ โดยบุคคลจะทำงานอย่างเต็มความสามารถและตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของงาน หากบุคคลได้รับการเสริมพลังอำนาจในงานทั้ง 4 ด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงคุณค่าในตนเองและคุณค่าของงาน ซึ่งจะเป็นการทำงานอย่างแท้จริงที่ไม่ได้ทำงานตามการมอบหมายหรือตามคำสั่ง

ส่วนที่ 4 วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี

การวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็นวิธีวิจัยวิธีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางที่ผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการค้นหาเงื่อนไขของการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม (What) และศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม (How) โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยในงานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะใช้วิธีการวิจัยเชิงกรณีศึกษาแบบเชิงตีความ (Interpretivist) ซึ่งเป็นการศึกษาองค์ความรู้เพื่อทำความเข้าใจในปฏิสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อน (ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. 2556: 86)

การศึกษาแบบกรณีศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับกรณีที่เราต้องการศึกษาและแสดงถึงผลของการเรียนรู้ในกรณีนั้นๆ (Product of learning) โดยลักษณะของการศึกษาแบบนี้ในการวิจัยเชิงคุณภาพจะเป็นการศึกษาในสิ่งที่เป็นนามธรรมอย่างมาก เช่น ความคิด ทัศนคติ ค่านิยม และวัฒนธรรม เป็นต้น (ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. 2553: 42; อ้างอิงจาก Stake. 1988) โดยใช้การบรรยายอย่างมีหลักฐานหรือมีทฤษฎีสนับสนุน เป็นการศึกษาที่เน้นความสนใจของผู้วิจัยมากกว่าเน้นที่ผู้อ่าน โดยผู้วิจัยจะทำความเข้าใจกับกรณีนั้นๆ แล้วอธิบายสิ่งที่เข้าใจอย่างละเอียดถี่ถ้วนโดยมีหลักฐานมาสนับสนุนผลการวิจัย การศึกษาแบบกรณีศึกษาจะไม่สนใจกลุ่มตัวอย่างและไม่สนใจกลุ่มประชากร แต่จะเจาะจงศึกษาในกรณีที่นักวิจัยสนใจโดยตรง เป็นการศึกษาอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด เพราะในกรณีหนึ่งๆ อาจมีประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มขึ้นเป็นลูกโซ่ในขณะทำการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่

อย่างที่ได้กล่าวมานั้น การศึกษาแบบกรณีตัวอย่างเป็นการศึกษาที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงสิ่งเดียว ทั้งนี้อาจเป็นหนึ่งคน หนึ่งห้องเรียน หนึ่งหลักสูตร หรือหนึ่งราย เป็นต้น ที่เป็นการศึกษาเพื่อให้รู้สภาพของปัญหาที่แท้จริงของสิ่งที่ต้องการศึกษา อันจะนำไปสู่ประเด็นการ

ดำเนินการหรือการแก้ไขที่ถูกต้องต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นหลักการศึกษาที่เน้นความสนใจที่เป็นกรณีเดียวเท่านั้น ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างและไม่ใช่ประชากรทั้งหมดของกรณีศึกษานั้น ซึ่งสามารถกำหนดจุดมุ่งหมายในรูปแบบของกรณีศึกษาได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. Instrumental case study เป็นการศึกษาที่มุ่งรายละเอียด กล่าวคือเป็นการศึกษากรณีศึกษาที่ต้องการข้อมูลที่ลึก รู้ทุกอย่างที่เป็นธรรมชาติของกรณีและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกรณีนั้นอย่างละเอียด โดยขั้นตอนของการตีความและทำความเข้าใจจะมุ่งความสนใจไปที่ etic issues ซึ่งหมายถึงข้อมูลหรือความรู้ที่ผู้วิจัยได้มาหรือติดตามมาก่อนซึ่งอาจเป็นความรู้เรื่องวิธีการทำงานวิจัยหรือความรู้ทางด้านวิชาชีพอื่นๆ เช่น การศึกษาผลการวิจัยในอดีตมาก่อนที่จะมาศึกษากรณีที่ตนสนใจ เป็นต้น โดยสิ่งที่ได้จากการ Instrumental case study จึงน่าจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปใช้ในการศึกษากรณีอื่นๆ ต่อไป

2. Collective case study เป็นการศึกษาในกรณีที่มีจำนวนมาก คือ หลายๆกรณีที่สามารถเชื่อมโยงสืบเสาะไปยังข้อมูลที่ต้องการศึกษา ซึ่งทำให้เข้าใจในสิ่งที่ต้องการศึกษาได้มากขึ้น โดยผู้ทำการวิจัยจะต้องอาศัยธรรมชาติที่คล้ายกันของกรณีต่างๆที่ศึกษาพร้อมทั้งอาศัยหลักการในเรื่องของลักษณะโดยธรรมชาติของกรณีนั้นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ของกรณีศึกษาที่เป็นกลุ่มหรือประเภทที่ผู้วิจัยสนใจ เช่น ลักษณะของผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงรุก

3. Intrinsic case study เป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นจากความสนใจของผู้วิจัยเอง เพื่อให้เข้าใจในกรณีนั้นดีขึ้น ไม่ใช่เพราะว่ากรณีนั้นมีปัญหา แต่เป็นเพราะกรณีนั้นอยู่ในความสนใจของผู้วิจัยเอง โดยการตีความและการทำความเข้าใจกับกรณีจะมุ่งเน้นความสนใจไปที่ emic issues และ think description Emic issues ซึ่งเป็นสิ่งที่นักวิจัยค้นพบจากการศึกษาหรือคุ้นเคยกับกรณีที่ศึกษานั้น emic issues เป็นสิ่งที่ศึกษากรณีเบื้องต้นแล้วทำให้พบประเด็นที่สำคัญ ซึ่งประเด็นเหล่านั้นจะส่งผลต่อกรณีศึกษานั้นอย่างลึกซึ้ง เช่น การศึกษาเด็กที่มีพฤติกรรมเรียนช้าในเด็กประเภทปกติแล้วพบว่าเกิดจากการขาดความอบอุ่นทางใจ ส่วน think description จะหมายถึง การพรรณนาความคิดในสิ่งที่ได้ทราบจากาการตีความเชิงลึกของกรณีนั้น เป็นการเปิดเผยเรื่องราวที่สัมพันธ์กันเป็นเหตุผลต่อเนื่องที่ก่อให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลส่วนลึกให้ทราบเกี่ยวกับเรื่องของการรับรู้ ความฝังใจและค่านิยมของกรณีที่ศึกษาด้วยตัวเอง

โดยYin ได้ให้คำจำกัดความของการวิจัยเชิงกรณีศึกษาอย่างเด่นชัดว่า “A case study is an empirical inquiry that: investigates a contemporary phenomenal within its real-life context especially when the boundaries between phenomenal and context are not clearly evident.” (Yin. 2003: 13) จะเห็นได้ว่างานวิจัยเชิงกรณีศึกษานี้เริ่มจากความเชื่อว่าขอบเขตของโลกแห่งความเป็นจริงกับเรื่องที่ต้องการศึกษาไม่สามารถแยกกันได้อย่างเด่นชัดทำให้จำเป็นต้องมีการทำความเข้าใจเรื่องดังกล่าวในสภาวะแวดล้อมที่เป็นอยู่ (ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. 2556: 86)

กล่าวคือ วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็นการศึกษาในสภาพแวดล้อมจริง มิได้มีการควบคุมตัวแปรใดๆ เช่นเดียวกันวิธีวิจัยเชิงการทดลอง (Experimental Research) นอกจากนั้นยังเป็นการศึกษาที่มุ่งศึกษาข้อมูลในเชิงลึก (In-depth Study) เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่ง

ต่างจากการวิจัยในรูปของแบบสอบถาม (Survey Questionnaire Research) ที่เป็นการวิจัยในรูปแบบของการใช้ข้อมูลที่บันทึกได้ (Archival Data Analysis Research) เพื่อตอบคำถามที่ถูกตั้งขึ้นเกี่ยวกับใคร (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) หรือไม่ได้เกิดขึ้น (Whether) โดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณและเครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์และสรุปผล นอกจากนี้การวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบของกรณีศึกษายังมีความแตกต่างจากการวิจัยแบบกรณีศึกษาที่ใช้ภายในชั้นเรียนที่เป็นการศึกษากรณีต่าง ๆที่เน้นการนำเอาเรื่องที่เกิดขึ้นมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีที่มีอยู่เพื่อให้ผู้ร่วมอภิปรายได้เข้าใจถึงการนำทฤษฎีที่ศึกษาไปใช้กับเรื่องที่เกิดขึ้นจริง

ดังนั้นการวิจัยในรูปแบบกรณีศึกษาที่ใช้ภายในชั้นเรียนจะถูกออกแบบให้มีข้อมูลที่เหมาะสม โดยอาจมีการเพิ่มหรือแต่งเติมข้อมูลที่ผิดไปจากความเป็นจริงในบางส่วนและตั้งคำถามเพื่อให้ผู้อ่านได้นำมาอภิปรายส่วนการวิจัยเชิงกรณีศึกษานั้นจะนำเอาข้อมูลจริงเท่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามที่ต้องการ นักวิจัยจำนวนหนึ่งมักมองว่างานวิจัยเชิงกรณีศึกษาไม่สามารถนำมาใช้สรุปผลหรือทำให้เป็นสากลได้ (Generalizing) บางส่วนก็มองว่างานวิจัยชนิดนี้เป็นแต่เพียงการเก็บข้อมูลเบื้องต้น เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการจัดทำงานวิจัยวิธีอื่นต่อไป นอกจากนั้นยังถูกมองว่าอาจมีข้อผิดพลาดและความลำเอียงในการศึกษาวิจัยและตีความข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ อย่างไรก็ดีการเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อค้นหาคำตอบนั้นจะขึ้นอยู่กับว่าคำถามในการวิจัย (Research Question) ว่าอะไรคือคำตอบที่ต้องการ ซึ่งวิธีวิจัยบางอย่างไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ เช่นวิธีวิจัยเชิงปริมาณสามารถค้นหาความสัมพันธ์และความแตกต่างด้วยค่าทางสถิติได้แต่ไม่สามารถอธิบายเหตุผลแห่งความสัมพันธ์หรือความแตกต่างนั้นได้

ทั้งนี้ไม่สามารถตัดสินได้ว่าวิธีวิจัยแบบใดน่าเชื่อถือกว่าแบบใด นอกจากนั้นนักวิจัยเชิงคุณภาพเองก็มีกลยุทธ์ในการลดความลำเอียงและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลที่ได้ด้วยวิธีต่าง ๆกันไป เช่น การนำเอาแนวคิดปฏิฐานนิยม (Positivist) มาใช้เพื่อออกแบบกระบวนการวิจัย หรือการใช้ข้อมูลยืนยันจากหลายแหล่ง (Triangulation) การวิจัยเชิงกรณีศึกษาสามารถนำมาใช้ได้กับหลากหลายสาขาวิชา เช่น นักวิจัยด้านการเงินการธนาคารอาจสนใจว่า ทำไมนักลงทุนถึงเลือกลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่ดินเปล่า (Why) นักลงทุนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทุนได้อย่างไร (How) นักลงทุนใช้ข้อมูลข่าวสารแต่ละชนิดอย่างไร (How) นักวิจัยด้านการตลาดอาจสนใจตอบคำถามว่าทำไมแผนการตลาดที่ใช้ถึงประสบความสำเร็จกับกลุ่มผู้บริโภคบางกลุ่มเท่านั้น (Why) การเปลี่ยนตรายี่ห้อของสินค้ามีผลต่อการเลือกบริโภคของลูกค้าเก่าอย่างไร (How) ซึ่งคำถามเหล่านี้จำเป็นต้องใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้คำตอบที่น่าเชื่อถือ

ชนิดของงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา

ตำราที่เกี่ยวกับระเบียบวิจัยส่วนใหญ่จัดประเภทงานวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็น 3 ประเภทตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยอันได้แก่ กรณีศึกษาเพื่อค้นหา (Exploratory Case Study) กรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Explanatory Case Study) และกรณีศึกษาเพื่ออภิปราย (Descriptive Case Study) โดยกรณีศึกษาเพื่อค้นหา (Exploratory Case Study) เป็นชนิดของงานวิจัยเชิงกรณีศึกษาที่

นิยมใช้กันเป็นส่วนใหญ่ของการศึกษาวิจัย เนื่องจากงานวิจัยเชิงกรณีศึกษานอกจากจะเหมาะสมในการตอบคำถามว่า ทำไม (Why) หรืออย่างไร (How) แล้ว ยังเหมาะสำหรับเรื่องที่มีความใหม่หรืออยู่ในช่วงเริ่มแรก ที่ยังผู้ศึกษาวิจัยน้อยหรืออาจจะทราบข้อมูลน้อยกว่า เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว (ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. 2556: 87; อ้างอิงจาก Benbasat. 1987) วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาอาจรวมถึงการค้นหาทฤษฎีหรือคำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้งานวิจัยประเภทนี้อาจถือเป็นส่วนหนึ่งของการตั้งคำถามวิจัย ซึ่งอาจต้องใช้วิธีวิจัยอื่นเพื่อช่วยตอบคำถามที่ตั้งขึ้นก็ได้ ตัวอย่างการวิจัยประเภทการค้นหา ได้แก่ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารสารสนเทศภายในประเทศไทยยังไม่เด่นชัดและยังไม่มีผู้ศึกษา โดยผู้วิจัยอาจต้องการทราบว่าองค์กรในประเทศไทยนำเอาหลักการดังกล่าวมาใช้อย่างไร

ส่วนกรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Explanatory Case Study) เป็นการวิจัยที่เน้นการอธิบายถึงเหตุและผลของสิ่งที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะแวดล้อมที่ซับซ้อน เช่น สภาวะแวดล้อมในองค์กรทางธุรกิจหรือสังคมที่สมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กันหลายรูปแบบ ที่เน้นการอภิปรายหรือแสดงให้เห็นสิ่งที่เกิดขึ้นในเบื้องลึก จะไม่มุ่งเน้นให้เห็นถึงความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรต่าง ๆในงานวิจัย นอกจากนั้นการวิจัยเชิงกรณีศึกษายังอาจแบ่งได้ตามระยะเวลาในการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์เช่นเดียวกับวิธีวิจัยอื่นๆ Jensen and Rodgers (2001) เสนอทางเลือกของการจัดแบ่งการวิจัยเชิงกรณีศึกษา

- กรณีศึกษา ณ จุดหนึ่งของช่วงเวลา (Snapshot Case Study) ซึ่งเลือกศึกษาหน่วยวิเคราะห์หน่วยใดหน่วยหนึ่งเฉพาะช่วงเวลาที่กำหนด
- กรณีศึกษาแบบช่วงเวลา (Longitudinal Case Study) เป็นการศึกษาหน่วยวิเคราะห์หน่วยใดหน่วยหนึ่งเป็นช่วงที่ต่างกัน ซึ่งอาจมีการนำผลการ ศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบให้เห็นถึงความคืบหน้าหรือความเปลี่ยนแปลง การศึกษาแบบนี้อาจมีการรวมเอาข้อมูลเชิงปริมาณมาใช้วิเคราะห์ในลักษณะของ Time series ด้วย
- กรณีศึกษาที่ศึกษาเหตุการณ์ก่อนและหลัง (Prepost Case Study) กรณีศึกษาแบบนี้จะเลือกเอาเหตุการณ์สำคัญหนึ่ง ๆ ซึ่งมีผลในการอธิบายหรือหักล้างทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องมาใช้คั่นการศึกษา
- กรณีศึกษาแบบผสม (Patchwork Case Study) เป็นการออกแบบการศึกษาวิจัยแบบผสม มีการนำข้อมูลเฉพาะจุดและข้อมูลช่วงเวลาและข้อมูล ก่อนและหลังเหตุการณ์สำคัญมาใช้ประกอบเพื่อใช้อธิบายสิ่งที่ต้องการศึกษาอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น
- กรณีศึกษาเปรียบเทียบ (Comparative Case Study / Multiple Case Studies) เป็นการศึกษาหน่วยวิเคราะห์มากกวาหนึ่งหน่วยในจุดของเวลาเดียวกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบหาความเหมือนและความแตกต่าง กรณีศึกษารูปแบบนี้ใกล้เคียงกับการวิจัยเฉพาะช่วงเวลาในกลุ่มตัวอย่าง (Crosssectional Research)

ส่วนกรณีศึกษาเพื่ออภิปราย (Descriptive Case Study) เป็นการอภิปรายหรือแสดงผลให้เห็นสิ่งที่เกิดขึ้นในเบื้องลึก ไม่มุ่งเน้นที่จะแสดงให้เห็นความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในงานวิจัย

การทำวิจัยที่เน้นข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยจำเป็นต้องมีแนวคิดหรือปรัชญาพื้นฐานในการมองเรื่องต่างๆ แนวคิดหรือปรัชญาข้างตนจะส่งผลต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการสรุปผลข้อมูล แนวคิดในการวิจัยมี 2 แนวคิดได้แก่ ปฏิฐานนิยมและนัยนิยม โดยปฏิฐานนิยม (Positivist) จะใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการพิสูจน์ความเชื่อ (Doxology) เพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ซึ่งรู้ว่าเป็นจริง (Epistemology) ปฏิฐานนิยมเชื่อว่าความจริงนั้นเป็นสิ่งคงที่และสามารถเฝ้าสังเกตและสามารถนำมาอธิบายได้อย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มีข้อจำกัดที่ความพิเศษหรือปรากฏการณ์เฉพาะ (Phenomenon) ที่เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา ปฏิฐานนิยมมุ่งเน้นในการได้มาซึ่งหลักฐานเชิงประจักษ์ (Empirical Evidence) ซ้ำแล้วซ้ำเล่าจนแน่ใจในองค์ความรู้นั้นและเชื่อว่าเมื่อได้องค์ความรู้นั้นมาแล้ว จะสามารถนำไปคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ดังนั้นการศึกษาตามแนวปฏิฐานนิยมจะใช้องค์ความรู้ที่มีลักษณะทั่วไป (Generalization) นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักวิจัยที่มีแนวคิด ปฏิฐานนิยมมักจะใช้วิธีวิจัยที่เป็นวิทยาศาสตร์หรือพิสูจน์ได้ด้วยตัวเลข เช่น วิธีวิจัยเชิงทดลอง (Experiment Research) วิธีวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ซึ่งอาจเกี่ยวของตัวเลขเชิงปริมาณและเครื่องมือทางสถิติ อย่างไรก็ดีการวิจัยเชิงกรณีศึกษาสามารถนำแนวคิดนี้ มาใช้ได้เช่นเดียวกัน ดังเช่นการออกแบบการเก็บรวบรวม การสร้างข้อเสนอเบื้องต้นอย่างสมเหตุผล (Proposition) การสร้างวิธีการวัดเพื่อสนับสนุนหรือโต้แย้งข้อเสนอเบื้องต้นนั้น รวมทั้งการตีความข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้อย่างตรงไปตรงมา Dube and Pare (ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. 2556: 89; อ้างอิงจาก Dube; & Pare. 2003; & Eisenhardt and Graebner. 2007) โดยกรณีศึกษาแต่ละกรณีเป็นเหมือนกับการทดลองหนึ่งการทดลอง และทำคล้ายกับการทดลองในห้องปฏิบัติการที่จะต้องมีการทำซ้ำหลายครั้งและใช้หลายกรณีศึกษาเพื่อยืนยันผลในเรื่องเดียวกัน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเหมือนกัน ทำให้เห็นถึงการทำวิจัยเชิงกรณีศึกษาที่ใช้แนวคิดปฏิฐานนิยม (positivist) นัยนิยม (Intepretivist) โดยนัยนิยม อาจถูกแปลว่า “แนวคิดการตีความ” เพื่อที่จะให้นักวิจัยเข้าใจองค์ความรู้ที่ศึกษาและมีความเข้าใจในปฏิสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนและรวมอยู่ในองค์ความรู้นั้น ดังนั้นจึงไม่สามารถตีความเรื่องที่ศึกษาอย่างตรงไปตรงมาได้ แนวคิดนี้จึงอาจเหมาะกับการศึกษาพฤติกรรม โดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์หรือสังคมมนุษย์ขึ้นอยู่กับการตีความเพื่ออธิบายข้อค้นพบและสื่อสารกับสิ่งเหล่านั้น ให้เข้าใจและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน (Gallagher. 1991) อย่างไรก็ดีแนวคิดนัยนิยมทำให้ผลของการศึกษาในเรื่องเดียวกันอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการตีความของนักวิจัยแต่ละคน นักวิจัยแต่ละคนอาจมองเห็นองค์ประกอบหรือสภาวการณ์ที่ต่างกันและนำมาซึ่งการตีความที่ต่างกัน

ดังนั้นการตีความจึงมีลักษณะขึ้นอยู่กับบริบท (Dependable) (ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. 2556: 89; อ้างอิงจาก Weber. 2004) โดยเห็นว่าแนวคิดปฏิฐานนิยมและนัยนิยมไม่อาจแยกออก

จากกันได้โดยชัดเจนทั้งระเบียบ วิธีวิจัย วิธีการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละวิธีจะมีจุดอ่อนจุดแข็งที่ต่างกัน ในขณะที่นัยนิยมก็ทำให้นักวิจัยได้เข้าใจเรื่องที่ต้องการศึกษาอย่างสมบูรณ์ภายใต้สภาวการณ์และมุมมองเฉพาะ นักวิจัยที่ใช้แนวคิดนัยนิยมในการทำวิจัยนั้นจะต้องมีสมาธิและปรัชญาที่แน่วแน่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการตีความหรือแปลผลและผู้วิจัยจำเป็นต้องมองรอบด้านเพื่อให้เห็นสภาวการณ์เฉพาะนั้นๆได้ นอกจากนั้นหากผู้วิจัยขาดประสบการณ์แล้วจะเป็นการยากที่จะสร้างความเชื่อถือในเรื่องดังกล่าว หากไม่สามารถรายงานผลการวิจัยด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายอย่างเหมาะสม

กล่าวโดยสรุปงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งนำเสนอวิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษา เพื่อค้นหาคำตอบของคำถามเกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เป็นการศึกษาแบบเฉพาะกรณี เฉพาะสถานที่ เฉพาะเหตุการณ์ที่วิธีการวิจัยอื่นๆไม่สามารถนำมาใช้ได้ โดยในส่วนแรกจะกล่าวถึงการเตรียมงานและออกแบบงานวิจัย ส่วนที่สองผู้วิจัยจะนำเสนองานวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบกรณีศึกษาและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่สามจะกล่าวถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนที่สี่จะกล่าวถึงการวิเคราะห์และสรุปผล และในส่วนสุดท้ายจะกล่าวถึงการอภิปรายข้อมูลรวมทั้งผลของการวิจัยในครั้งนี้ ด้วยวิธีการที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเพื่อให้ได้วิธีการหรือเครื่องมือที่เหมาะสม ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาบนพื้นฐานของปฏิฐานนิยม (Postivist) ที่เป็นรูปแบบการวิจัยการตั้งคำถามแบบมีโครงสร้าง มีการเตรียมคำถามจากฐานข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

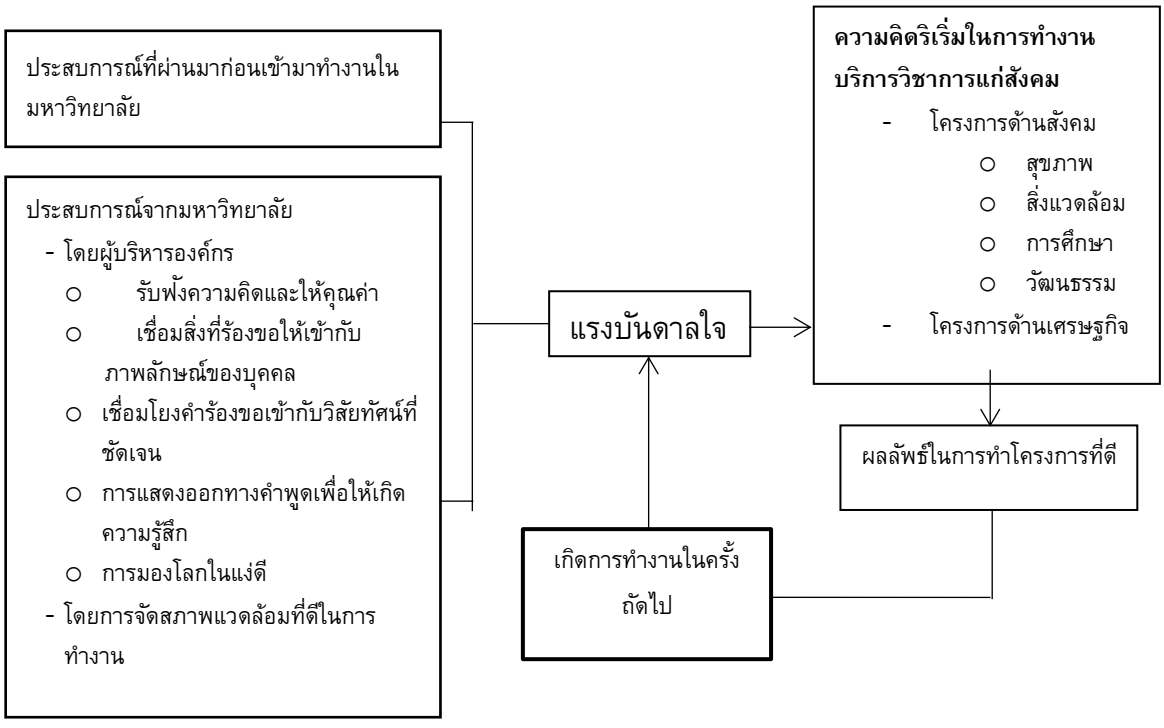
ส่วนที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบกรณีศึกษาในการค้นหาคำตอบของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยพิจารณาในปัญหาการวิจัยที่ต้องการศึกษากระบวนการในการสร้างแรงบันดาลใจว่ามีลักษณะ รูปแบบหรือวิธีการอย่างไร โดย ผู้วิจัยยังศึกษาครอบคลุมไปถึงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมว่าเป็นอย่างไร จากมุมมองของบุคลากรที่ได้รับการสร้างแรงบันดาลใจและมีพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ผ่านการตีความเกี่ยวกับตนเอง โดยมุ่งศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานที่อาศัยมุมมองพื้นฐานในหลักการเรียนรู้ทางสังคม เพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจและหาคำตอบของคำถามการวิจัย

โดย**ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม** เป็นทฤษฎีที่อธิบายความแตกต่างและเงื่อนไขของการตัดสินใจทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ผ่านการกระทำระหว่างตัวบุคคล (Person) สิ่งแวดล้อม (Environment) และพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งมีอิทธิพลต่อกันและกัน **ทฤษฎีการพัฒนาบุคลิกภาพ** เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมตาม

ระดับขั้นการพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์ ทั้งนี้พฤติกรรมการทำงานจะเกิดขึ้นอย่างไม่สมบูรณ์แบบ หากการทำงานนั้นขาดองค์ประกอบที่สำคัญในการชี้ทิศทางการดำเนินงาน นั้นคือผู้นำ ซึ่งตาม **ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง**แล้ว ผู้นำถือเป็นผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญในการควบคุม จัดการและวางวิสัยทัศน์เพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการโน้มน้าวใจผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้กระทำตาม และผู้นำยังสามารถเสริมสร้างพลังในจิตใจให้เกิดความฮึกเหิมในการทำงานตาม**แนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจ**อีกด้วย ทั้งนี้ในส่วนของการสนับสนุนทางทางสังคมจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า**แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม**นั้นมีส่วนในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จาก 5 แนวคิดทฤษฎี ผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งในมิติของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้เกิดการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการสร้าง แรงบันดาลใจ รวมทั้งความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ดังภาพ



ภาพประกอบ 3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ผู้วิจัยเลือกใช้เป็นการวิจัยในรูปแบบของกรณีศึกษา (Case study Research Method) เพื่ออธิบายกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เกิดขึ้นในสภาวะแวดล้อมที่ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ภายในขอบเขตที่จำกัด โดยมีจำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลไม่มากนัก ทั้งนี้การวิจัยยังมุ่งค้นหาเงื่อนไขหรือปัจจัยประกอบการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม (What) วิธีการหรือกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม (How) ของการกระทำที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นจริง ไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ และใช้เทคนิควิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (Interview) และการสังเกตพฤติกรรมของบุคลากรร่วมกัน (Observation)

ส่วนที่ 1 สนามวิจัย

การคัดเลือกสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นสนามการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกแบบเจาะจงโดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญในการเลือกว่า เป็นสถาบันที่มีปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างโดดเด่นในเรื่องของการบริการวิขาการแก่สังคม และเป็นเพียงมหาวิทยาลัยเดียวในขณะนี้ที่มีการจัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจเพื่อรับใช้สังคมแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย สนามวิจัยนี้จึงเหมาะที่จะศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีการจัดทำโครงการในพื้นที่อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก และอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ในการนี้ผู้วิจัยเลือกมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่มีภาพลักษณ์ในการรับใช้สังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยมุ่งดำเนินงานด้วยวิธีการที่หลากหลายที่ทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยได้เข้าร่วมและช่วยกันผลักดัน ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมโครงการเพื่อสังคมอย่างเข้มแข็ง จากการวางนโยบายการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่ต้องมาจากความต้องการของประชาชนผ่านการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ปรับวิธีการจัดทำโครงการใหม่ที่ไม่ใช่รูปแบบเดิมๆที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้นำเสนอองค์ความรู้ไปให้ชุมชน แต่เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยกับชุมชนและสังคม ในลักษณะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีบุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลักดัน ส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรมนิสิตเพื่อจัดทำโครงการต่างๆทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยอย่างบูรณาการ โดยสามารถจัดประเภทโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้ 5 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคม-วัฒนธรรม 3) การศึกษา 4) สุขภาพ 5) ด้านสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย

การวิจัยกรณีศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์จริงและสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างละเอียด ครบถ้วนโดยมีความสมบูรณ์ของเนื้อหาในทุกขั้นตอนของการได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมากที่สุด โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบโครงการพร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลควบคุม และดำเนินการโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ตั้งแต่เริ่มต้น ขณะทำ และเสร็จสิ้นโครงการ หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนกระทั่งจบโครงการ ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว โดยปัจจุบันยังคงทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ๆ มีระยะเวลาการดำเนินโครงการมาแล้ว 2 ปี ขึ้นไป

2.2 ผู้ให้ข้อมูลรอง

เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดหรือเกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ได้แก่

1) เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆของมหาวิทยาลัยที่ช่วยเหลือการดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการบริการวิชาการแก่สังคม หรือโครงการที่จัดขึ้นเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย

2) เจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม หรือโครงการที่จัดขึ้นเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัย

3) บุคลากรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม หรือโครงการที่จัดขึ้นเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้เพื่อเป็นการปกป้องผู้ให้ข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องทุกคนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ชื่อบุคคลเป็นชื่อสมมติทั้งสิ้นโดยผู้วิจัยใช้แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ส่วนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เริ่มจากการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยทำแบบสำรวจเพื่อคัดกรองผู้ให้ข้อมูลหลักตามชื่อที่ระบุเป็นผู้รับผิดชอบโครงการในงบประมาณของ ศูนย์บริการวิชาการแก่สังคม จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสอบถามเบื้องต้นและหากพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักคนนั้นไม่ได้มีส่วนรับผิดชอบหรือดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมตลอดขั้นตอนการทำงาน ผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธี snowball ในการ

ค้นหาผู้ให้ข้อมูลหลักที่เหมาะสมและครบถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ นอกจากนี้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ทั้ง 3 สนามการวิจัย ได้แก่ สถานที่จัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจะเตรียมตนเองให้พร้อมทั้งทางด้านเทคนิค กระบวนการการดำเนินวิจัยเชิงคุณภาพ โดยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งหาคำตอบและความเข้าใจอย่างท่องแท้ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ การสัมภาษณ์(Interview) เพื่อบันทึกข้อมูลและอาจมีการสังเกตควบคู่ไปด้วยกันเพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้การสัมภาษณ์ (interview) จะเป็นในรูปแบบของการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured Interview) ซึ่งในรูปแบบการสัมภาษณ์นี้จะมีการวางแผนไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน แบบเข้มงวดพอประมาณและข้อคำถามในการสัมภาษณ์มีโครงสร้างแบบหลวม (Loosely structure) ที่มีรากฐานจากคำถามงานวิจัยและทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง

โดยในช่วงเวลาของการเข้าสนามวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 ที่เป็นช่วงเริ่มงบประมาณปี 2560 กล่าวคือ ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อประสานงานกับทางผู้ให้ข้อมูลและลงพื้นที่เบื้องต้น เพื่อสร้างความคุ้นเคยและขอความร่วมมือกับกลุ่มบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งใช้เวลาในช่วงนี้ในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของโครงการบริการวิชาการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกสนามการวิจัย คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้วผู้วิจัยได้เริ่มต้นเขียนแนวคำถาม (Guideline) ก่อนที่จะเข้าสู่การลงพื้นที่ไปพร้อมกับบุคลากรที่ทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ซึ่งแนวคำถามนี้เขียนขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์เท่านั้น เมื่อเก็บข้อมูลจริงอาจมีการปรับเปลี่ยนและยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้เขียนเป็นแนวคำถามปลายเปิดโดยยึดคำถามการวิจัยและกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นแนวทางในการกำหนดแนวคำถาม เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

ในการวิจัยเชิงคุณภาพการใช้แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ผู้วิจัยถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ดังนั้นก่อนการเริ่มต้นเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยพยายามทบทวนหลักการเก็บรวบ รวมข้อมูลภาคสนามและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทางการสัมภาษณ์ให้ได้ข้อมูลที่ลึกพอ อย่างเช่นเรื่องของพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการ แรงบันดาลใจที่ได้รับก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตนเองอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาตอบคำถามการวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำแบบร่างแนวคำถามนี้ไปทดลองใช้กับบุคลากรหรือกลุ่มคนในมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แล้วนำข้อบกพร่องที่พบหรือข้อเสนอแนะจากกลุ่มที่ไปทดลองใช้ประเด็นคำถามมาปรับปรุงแก้ไข ให้มีความเหมาะสมที่สุด ก่อนที่จะนำไปใช้จริง อาทิ คำถามที่คลุมเครือหรือเป็นคำถามที่ตอบยากอาจตอบได้ไม่ชัดเจน เช่น คำถามที่ว่า “อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม” ดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับคำถามให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เป็น “ท่านได้อะไรหลังจากเข้าร่วมโครงการบ้าง ลองเล่าให้ฟังหน่อย”

นอกจากวิธีการสัมภาษณ์แล้วในขณะที่ทำการเก็บข้อมูลผู้วิจัยยังเลือกใช้การสังเกตประกอบกับการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้นและยังเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการสัมภาษณ์เมื่อได้ข้อมูลที่ตรงกัน การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตต้องอาศัยระยะเวลายาวนานกว่าวิธีสัมภาษณ์ แต่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและแม่นยำมากขึ้นเมื่อใช้ประกอบกับการสัมภาษณ์ อาทิ การสังเกตแววตาขณะตอบคำสัมภาษณ์ (ควรเป็นแววตาที่มั่นคง ไม่ลอกแลก) การสังเกตปฏิกิริยาของมือ และเท้าที่ขยับไปมา กระสับกระส่าย หรือการเปลี่ยนระดับโทนเสียง เป็นต้น

ส่วนที่ 4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่สำคัญที่สุดในงานวิจัยเชิงคุณภาพนั้นคือตัวผู้วิจัย เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพต้องศึกษากระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างลึกซึ้ง ผู้วิจัยจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล และต้องมีความเข้าใจในเรื่องที่ตนเองศึกษาเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามนักวิจัยจำเป็นที่จะต้องมีเครื่องมือเพื่อช่วยในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามเพื่อคัดกรองบุคลากรผู้ให้ข้อมูล เพื่อค้นหาผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสิทธิภาพต่อไป

<u>ตัวอย่าง</u> แบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. สถานะการทำงาน ☐ ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ☐ ฝ่ายวิชาการ ☐ ฝ่ายบริหาร
2. ประสบการณ์ในการทำงาน ☐ ไม่เกิน 3 ปี ☐ 3-5 ปี
   ☐ 6-10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป
3. ☐ ***เคย*** ได้รับการสร้างแรงบันดาลใจหรือเข้าร่วมโครงการสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากร โปรดระบุ.....

   ☐ ***ไม่เคย*** ได้รับการสร้างแรงบันดาลใจหรือเข้าร่วมโครงการสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากร
4. สถานะปัจจุบันในบทบาทการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคม
   ☐ หัวหน้างาน ☐ กรรมการ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ
   .....
5. โครงการที่ได้รับผิดชอบ ☐ ด้านเศรษฐกิจ ☐ ด้านสังคม – วัฒนธรรม
   ☐ ด้านสิ่งแวดล้อม ☐ ด้านการศึกษา
   ☐ ด้านสุขภาพ

   โปรดระบุชื่อโครงการ.....

6. สถานที่จัดทำโครงการ

☐ พื้นที่ มศว นครนายก

☐ พื้นที่ มศว สระแก้ว

---

2. การสร้างแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ และการสังเกต

ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม และกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่สร้างจากคำตอบของผู้ให้ข้อมูลหลัก หลังจากที่ได้มีการสัมภาษณ์เบื้องต้นกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยจะนำคำตอบเหล่านั้นมาสร้างประเด็นคำถามเพื่อเป็นเครื่องมือนำทางในการสัมภาษณ์ข้อมูลที่ละเอียดยิ่งขึ้น และให้ได้ข้อมูลตรงตามประเด็นของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้การสร้างประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลยังเป็นการตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นของข้อมูลอีกด้วย

แนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์

เป็นแนวทางให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครอบคลุม และป้องกันการขาดตกบกพร่องของประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยจะได้สร้างแนวคำถามในประเด็นกว้าง ๆ แต่ครอบคลุมประเด็นคำถามการวิจัยที่ต้องการค้นหาคำตอบ โดยแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์นี้ผู้วิจัยจะไม่นำออกมาอ่านในขณะทำการสัมภาษณ์ และจะไม่เรียงการถามตามประเด็นที่กำหนดไว้ แต่จะสัมภาษณ์และรับฟังเรื่องราวตามคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลเป็นหลักและรอง โดยคำถามที่ใช้ถามจะมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่ประสบจริงในขณะที่ทำการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเชิงลึก โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการบริการวิชาการแก่สังคม โดยผู้วิจัยใช้แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักและศึกษาข้อมูลเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการสร้างแรงบันดาลใจ และเงื่อนไขของการตัดสินใจทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

ในส่วนของคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรอง ที่เป็นผู้มีความใกล้ชิดหรือเกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆของมหาวิทยาลัยที่ดูแลการดำเนินเกี่ยวกับโครงการการสร้างแรงบันดาลใจแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย 2) เจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนการดำเนินงานโครงการบริการ

วิชาการแก่สังคม 3) บุคลากรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ โดยผู้วิจัยใช้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ตัวอย่างประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
1.เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ทฤษฎีการถ่ายทอดทางสังคม	1.ประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เช่น -ที่ผ่านมาคุณเคยทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือไม่ -เป็นกิจกรรมประเภทไหน -ตอนนั้นทำแล้วรู้สึกอย่างไรบ้าง
	ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม	2.ก่อนเข้าร่วมโครงการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อรับใช้สังคมสำหรับบุคลากร มีความรู้เกี่ยวกับโครงการนี้อย่างไรบ้าง -แล้วหลังจากที่ไปเข้าร่วมโครงการมีความแตกต่างจากที่เราคิดไว้หรือไม่ อย่างไรบ้าง -ค่ายมีลักษณะอย่างไร มีกิจกรรมอะไรให้เราได้เข้าร่วม
	แนวคิดการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม	3. โครงการที่ทำมีลักษณะเป็นอย่างไร / จุดมุ่งหมายของโครงการคืออะไร /มีกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร
	แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม	4.ทางมหาวิทยาลัยได้มีการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการดำเนินงานเราอย่างไรบ้าง
	ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	5.คุณได้รับแบบอย่างในเรื่องของการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างไร และได้รับจากใครบ้าง

<u>ตัวอย่าง</u>ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
1.เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตใจ	6.คุณได้รับแบบอย่างในเรื่องของการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างไร และได้รับจากใครบ้าง

<u>คำถาม : คณะผู้จัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจ/บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโครงการ/ผู้สนับสนุนหรือผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม</u>

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
1.เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1.แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงบันดาลใจ	1. ค่ายสร้างแรงบันดาลใจเพื่อรับใช้สังคมสำหรับบุคลากรนั้นมีจุดประสงค์หลักคืออะไร
	2.ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม	2. ตั้งใจให้บรรยากาศภายในค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากรเป็นไปในลักษณะไหน
	3.ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม	3. มีกิจกรรมอะไรบ้างที่ต้องการให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับ
	4.ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม	4. กิจกรรมแต่ละกิจกรรมสื่อถึงอะไร และวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนั้นๆคืออะไร
	5.พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม	5. แนวทางการปฏิบัติงานในโครงการมักจะคำนึงถึงสิ่งใดบ้าง

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
1.เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	6.พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านเศรษฐกิจ	6.เราได้ประโยชน์หรือคาดหวังสิ่งตอบแทนอะไรบ้างไหมจากการทำโครงการในแต่ละครั้ง
	7.พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านกฎหมาย	7.ในการทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับ หรือข้อห้ามอะไรบ้างไหม แล้วเราเคยละเมิดข้อปฏิบัติดังกล่าวหรือไม่ (ถ้าเคย) ในกรณีไหนบ้าง

<u>คำถาม : คณะผู้จัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจ/บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโครงการ/ผู้สนับสนุนหรือผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (ต่อ)</u>

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
1.เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	8.พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการให้แก่สังคม	6. เวลาทำโครงการหากวัสดุ-อุปกรณ์ เช่น : ของรางวัล หรืออุปกรณ์ให้ความรู้ต่างๆของโครงการเราใช้ไม่หมด เรามีวิธีการจัดการอย่างไรบ้าง
	9.พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านจริยธรรม	7. เวลาลงพื้นที่ที่ทำโครงการกับชุมชน เราไปพักกันที่ไหนเป็นส่วนใหญ่ แล้วเรารับประทานอาหารกันอย่างไรบ้าง
	10.แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงบันดาลใจ	10.กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจตามมุมมองของผู้จัดทำค่ายเป็นอย่างไร
	11.ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	11.คาดหวังสิ่งใดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
1.เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	12.แนวคิดการสร้างแรงบันดาลใจ	12.เพราะเหตุใดจึงจัดโครงการค่ายสร้างแรงบันดาลใจขึ้น
	13.ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	13.คุณคาดหวังสิ่งใดจากการจัดทำโครงการค่ายสร้างแรงบันดาลใจเพื่อรับใช้สังคมสำหรับบุคลากร
	14.แนวคิดการเสริมพลังอำนาจในจิตใจ	14.คิดว่าวิธีการใดที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้กับบุคลากรได้

<u>คำถาม : คณะผู้จัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจ/บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโครงการ/ผู้สนับสนุนหรือผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (ต่อ)</u>

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
2.เพื่อศึกษาผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพ	1.ความคาดหวังในงานของ
	พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมด้านเศรษฐกิจ	2.เราได้ประโยชน์หรือคาดหวังสิ่งตอบแทนอะไรบ้างไหม จากการทำโครงการในแต่ละครั้ง
	แนวคิดการรับผิดชอบต่อสังคม	3.ในการดำเนินงานโครงการคำนึงถึงสิ่งใดเป็นหลัก
	พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมด้านกฎหมาย	4.ในการทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับ หรือข้อห้ามอะไรบ้างไหม แล้วเราเคยละเมิดข้อปฏิบัติดังกล่าวหรือไม่ (ถ้าเคย) กรณีใด

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
2.เพื่อศึกษาผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมด้านการให้แก่สังคม	5.เวลาทำโครงการหากวัสดุ-อุปกรณ์ เช่น : ของรางวัล หรืออุปกรณ์ให้ความรู้ต่างๆของโครงการเราใช้ไม่หมด เรามีวิธีการจัดการอย่างไรบ้าง
	พฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมด้านจริยธรรม	6.เวลาลงพื้นที่ที่ทำโครงการกับชุมชน เราไปพักกันที่ไหนเป็นส่วนใหญ่ แล้วเรารับประทานอาหารกันอย่างไรบ้าง

<u>คำถาม : คณะผู้จัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจ/บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโครงการ/ผู้สนับสนุนหรือผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (ต่อ)</u>

จุดมุ่งหมายของการวิจัย	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวคำถามการสัมภาษณ์
3.เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ กับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพ แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม	เพราะเหตุใดจึงตัดสินใจรับภาระงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และยังคงทำอยู่อย่างต่อเนื่อง
	แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงบันดาลใจ	หลังจากที่ไปเข้าร่วมโครงการแล้ว เกิดแรงบันดาลใจที่จะริเริ่มหรือเปลี่ยนแปลงอะไรต่อตนเองไหม

แนวทางการสังเกต

ผู้วิจัยวางแนวทางการสังเกตเพื่อสังเกตพฤติกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยไม่ได้ใช้การสังเกตเป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล แต่ผู้วิจัยใช้เป็นวิธีการรอง ซึ่งการสังเกตนั้นผู้วิจัยได้กระทำร่วมกับการสัมภาษณ์เพื่อเป็น

ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ และสนับสนุนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังกล่าว โดยผู้วิจัยได้สร้างกรอบการสังเกตพฤติกรรมไว้เป็นแนวทางสำหรับสังเกตในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด ดังนี้

ตัวอย่างกรอบการสังเกต

1) *บริบทที่เกี่ยวข้อง* ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมทั้งที่เป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในด้านสิ่งแวดล้อมของการทำงานผู้วิจัยได้วางแนวทางสังเกตเรื่องเวลา สถานที่ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ในส่วนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอยู่ด้วย รวมทั้งบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจว่ามีเงื่อนไขใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมและมีความเกี่ยวข้องเชื่องโยงกันอย่างไร

2) *แบบแผนพฤติกรรม* ผู้วิจัยทำการสังเกตพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยสังเกตพฤติกรรมที่ปฏิบัติเป็นประจำจนเป็นแบบแผนพฤติกรรม เช่น ขั้นตอน วิธีการดำเนินโครงการ ทั้งก่อน ขณะ และหลังจากการดำเนินโครงการ การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องด้านการบริการวิชาการแก่สังคม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการทำความเข้าใจแบบแผนพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม และนำไปสู่การค้นหาแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้อีกทางหนึ่ง

3) *ความสัมพันธ์* ผู้วิจัยจะทำการสังเกตความสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนร่วมงานของตัวบุคลากร และบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจเงื่อนไขในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งบุคคลที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆรอบข้าง การสังเกตความสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการกับบุคคลอื่นๆนี้จะเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจเงื่อนไขในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ว่ามีความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างหรือไม่อย่างไร และนอกจากนี้ยังรวมถึงการสังเกตความสัมพันธ์ของบุคคลรอบข้างที่มีต่อบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมว่าเป็นอย่างไร ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ถือเป็นวิธีการสังเกตความสัมพันธ์แบบสองทาง

4) *การมีส่วนร่วม* ผู้วิจัยจะทำการสังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งนอกจากเป็นบุคคลหลักในการรับผิดชอบดำเนินโครงการด้านการบริการวิชาการแก่สังคมแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตว่าพวกเขามีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่น ๆ หรือมีการกระทำอย่างอื่นที่เป็นการช่วยเหลือสังคมส่วนรวม อันเป็นคุณลักษณะที่แสดงถึงการได้รับแรงบันดาลใจในการกระทำเพื่อรับใช้สังคม หรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาผู้วิจัยมุ่งทำความเข้าใจในกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ผลลัพธ์จากการเข้าสู่กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ และความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่มีเงื่อนไขในการตัดสินใจรับงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการมุ่งค้นหาแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานอย่างเต็มใจและมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบกรณีศึกษา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลบางส่วนไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลเพื่อที่จะสามารถเอาผลจากการสรุปเบื้องต้นของข้อมูลมาใช้ในการออกแบบและตั้งคำถามเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบของคำถามงานวิจัยที่สมบูรณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นั้นมีแบบการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละกรณีศึกษา (Within-case Analysis) ที่เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายสิ่งที่ซับซ้อนยุ่งยากให้เข้าใจง่ายมากขึ้น โดยนำเอาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์โดยแยกส่วน ในขณะเดียวกันผู้วิเคราะห์ข้อมูลอาจค้นพบองค์ความรู้ใหม่ เนื่องจากมีข้อเท็จจริงที่พบบางส่วนแตกต่างจากทฤษฎีหรือไม่สามารถอธิบายด้วยทฤษฎีที่มีอยู่ได้ (ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. 2556; อ้างอิงจาก Miles and Huberman.1994) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวมรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และนำมาจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเป็นส่วนๆ หรือในภาษาการทำวิจัยเรียกว่า การนำข้อมูลมาเข้ารหัส (Coding) เพื่อสะดวกกับการวิเคราะห์
2. หลังจากที่ผู้วิจัยเข้ารหัสแล้ว ได้นำข้อมูลการเข้ารหัสมาแยกแยะ เพื่อมองหาแนวโน้ม (Trend) หรือ แนวทาง (Theme) ที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายการวิจัยที่แฝงอยู่ในข้อมูลการสัมภาษณ์
3. จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่แบ่งแยกแล้วมาทดสอบข้อเสนอ (Propositions) เป็นรูปแบบแผนภาพเพื่อสร้างกรอบของการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของการวิจัย

ซึ่งหัวใจสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบกรณีศึกษา คือ การนำข้อมูลมาจัดกลุ่มหรือแสดงเพื่อให้วิเคราะห์ได้ง่ายขึ้น การแสดงข้อมูลในรูปแบบนี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บและแยกแยะข้อมูลจำนวนมากได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งการนำเสนอข้อมูลที่เหมาะสมอาจอยู่ในรูปของตาราง (Matrices) โดยอาจจัดเรียงตามลำดับหรือเวลา (time-ordered) หรือ เงื่อนไข (Conditions) ที่ต่างกันขึ้นอยู่กับเรื่องที่ต้องการศึกษา ในงานวิจัยเรื่องนี้ได้ศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ต้องศึกษาเงื่อนไขของการทำงาน และยังศึกษาความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับผลที่เกิดขึ้นต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นอกจากนี้ผู้วิจัยอาจกลับไปยังแหล่งข้อมูลและขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นผู้ที่ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ในกรณีศึกษานั้น ๆ ช่วยตรวจทานความเข้าใจจากการวิเคราะห์เพื่อให้แน่ใจว่าผู้วิจัยวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องในงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้รวมบทสนทนาระหว่างผู้ให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่สังเกตเห็นไว้ในงานวิจัยเพื่อแสดงให้เห็นข้อมูลดิบ (Source data) ก่อนการวิเคราะห์

เพื่อถอดความหรือสร้างเป็นเรื่องจากการตีความ (Construct) โดยการรวมบทสนทนาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแบบนี้ จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัยเนื่องจากสามารถแสดงให้เห็นว่าผู้วิจัยตีความข้อมูลดิบอย่างไรและตีความได้ถูกต้องหรือไม่

ส่วนที่ 6 การตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูล

ในงานวิจัยเรื่องกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ผู้วิจัยจำเป็นต้องนำข้อมูลมาตรวจสอบเพราะถือว่าเป็นจริยธรรมของนักวิจัยที่ต้องมีความซื่อสัตย์ ก่อนที่ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนหรือตามระเบียบวิธีการวิจัยที่เหมาะสม ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลที่ผู้วิจัยเลือกนั้น เป็นการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช. 2550: 129-130; อ้างอิงจาก Denzin. 1970) ตามขั้นตอนดังนี้

1) การตรวจสอบโดยตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลการวิจัย (member checks) คือ การที่ผู้วิจัยได้พิสูจน์ข้อมูลที่ได้มาว่ามีความถูกต้องหรือไม่อย่างไร โดยตรวจสอบด้วยวิธีการถามซ้ำ ๆ ย้ำ ๆ และทวนคำตอบ เป็นการตีกลับข้อมูลไปยังผู้ให้ข้อมูล เพื่อพิสูจน์ว่ามีความหมายตรงกันหรือไม่ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลการตีความส่งให้กับผู้เชียวชาญได้อ่าน เพื่อแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบว่ามีความคิดเห็นตรงกับผู้วิจัยหรือไม่

2) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (theory triangulation) คือ ตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมทำให้การตีความข้อมูลมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการสัมภาษณ์ พร้อมกันนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆประกอบด้วย

ดังนั้น การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามขั้นตอนในการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ด้วยวิธีการถามย้ำ ถามทวน ในประเด็นที่สำคัญของการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักและข้อมูลรองว่าสิ่งที่ผู้วิจัยได้รับมานั้นมีความเข้าใจในเนื้อความที่ตรงกับสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการสื่อ จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับมาถอดความ ตีความ และประเมินค่าแล้ว ส่งให้กับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ได้อ่านและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตามทฤษฎีต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้มานั้นไปอ้างอิงกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับจากผู้ให้ข้อมูลรอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแต่ละประเด็นที่ให้ตรงกัน

ส่วนที่ 7 จริยธรรมและการพิทักษ์สิทธิ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการพิทักษ์สิทธิ์ของบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ โดยมีหมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-086/60E และชี้แจงกระบวนการในการทำวิจัยให้กับบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้รับทราบ พร้อมทั้งสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยและบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

2. ถามความสมัครใจในการให้ข้อมูลจากบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมก่อนการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยให้ความเป็นส่วนตัวและเก็บข้อมูลเป็นความลับ โดยขออนุญาตบันทึกเสียง บันทึกภาพจากผู้ให้ข้อมูลทุกครั้ง แจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบทุกครั้งว่ามีอิสระในการให้ข้อมูล และมีสิทธิตอบหรือไม่ตอบคำถามในประเด็นที่ไม่ต้องการเปิดเผยโดยแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบและมีสิทธิที่จะบอกเลิกการเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ได้ตลอดเวลา ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลของบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมไว้ในที่ปลอดภัย และจะไม่เปิดเผยแก่ผู้อื่นหากไม่ได้รับความยินยอมหรือได้รับอนุญาตจากบุคลากรผู้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลที่ได้อย่างตรงไปตรงมาตามข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

4. เมื่อแปลผลข้อมูลที่ได้รับเรียบร้อยแล้ว ก่อนทำการเผยแพร่ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปีภายหลังจากที่ผลการวิจัยได้รับเผยแพร่แล้ว

5. ผู้วิจัยขอยื่นเสนอในการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน เพื่อตรวจสอบข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่องกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบของการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) บนพื้นฐานของนัยนิยมหรือการตีความ (Interpretivist) ที่ใช้รูปแบบกรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Explanatory Case Study) โดยผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะกรณีแบบ Intrinsic case ซึ่งเกิดจากความสนใจของผู้วิจัยเอง เพื่ออธิบายกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เกิดขึ้นในสภาวะแวดล้อมที่ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ภายในขอบเขตที่จำกัด ที่เกี่ยวเนื่องกับการตระหนักรู้และค่านิยมในสังคมขณะนั้น โดยผู้วิจัยได้รับการถ่ายทอดเรื่องราวจากผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาใน 3 ประเด็น เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างครบถ้วน ประกอบไปด้วย ประเด็นที่ 1 ศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรที่ปฏิบัติ หน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประเด็นที่ 2 ศึกษาผลลัพธ์จากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และประเด็นที่ 3 ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทั้งนี้เพื่อแสดงรายละเอียดข้อค้นพบที่ได้จากสิ่งที่ผู้วิจัยศึกษา โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทุกประเด็น ผู้วิจัยได้แบ่งส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลออกได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 บริบทของมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม

1.1 ส่วนกิจการเพื่อสังคม

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.1 สร้างความเข้มแข็ง

2.2 สะสมประสบการณ์

2.3 แปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ

2.4 รักษาไว้ให้มั่นคง

ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

3.1 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อตัวบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.2 ปัจจัยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคม

ส่วนที่ 1 บริบทของมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งบริบทของมหาวิทยาลัยมีความสำคัญ และเกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นอย่างมาก เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจในบริบทของส่วนกิจการเพื่อสังคม ผู้วิจัยขอนำเสนอโครงสร้างในการทำงานของส่วนกิจการเพื่อสังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยส่วนกิจการเพื่อสังคมเป็นหน่วยงานที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นเฉพาะ มีหน้าที่ควบคุม ดูแล ส่งเสริม ขับเคลื่อน และดำเนินการด้านบริการวิชาการแก่สังคมให้เกิดโครงการเพื่อรับใช้สังคมขึ้น ที่เป็นพันธกิจหนึ่งของมหาวิทยาลัย ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมานี้ เกิดกระแสการปรับบทบาทการทำงานของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทยเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม โดยมุ่งยกระดับเพิ่มพูนความรู้ กระจายโอกาส ส่งเสริมการศึกษา และถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ท้องถิ่นทั้งในเมืองและชนบท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “หนึ่งจังหวัด หนึ่งมหาวิทยาลัย” เพื่อน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาสู่ภาคปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ที่มุ่งพัฒนาสังคมและชนบทในแต่ละจังหวัดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับชุมชนและภาคส่วนงานต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างยั่งยืน โดยลักษณะสำคัญของการปฏิบัติงานมุ่งเน้นการบูรณาการในสาขาวิชาการเรียนการสอน เพื่อให้เอื้อต่อการทำงานของอาจารย์และให้นิสิตในมหาวิทยาลัยได้มีส่วนร่วมในการลงพื้นที่ปฏิบัติอย่างทั่วถึง โดยได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย และไม่ส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนในรายวิชานั้น ๆ จนสามารถขยายพื้นที่ให้บริการและต่อยอดโครงการเป็นโครงการที่ยั่งยืนต่อการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 2 แห่ง ได้แก่ พื้นที่อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก และพื้นที่อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

นอกจากนี้ยังมีโครงการที่มุ่งเสริมสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยการจัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากรภายใต้การเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคม ทำให้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นและเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อชุมชน ต่อการช่วยเหลือชุมชน โดยมีลักษณะของการจัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจในจังหวัดสระแก้ว และจังหวัดตากเป็นหลัก ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยบรรยากาศในค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากรจะมีการจัดกิจกรรมต่างๆให้บุคลากรได้เข้าร่วมได้ลงมือปฏิบัติจริงด้วย

ตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการสร้างฝาย การทำนา การเดินป่าชุมชนการปั่นจักรยานสำรวจพื้นที่ เพื่อได้เรียนรู้วิถีของชุมชน และเรียนรู้สภาพแวดล้อมภายในพื้นที่ การได้พูดคุยและการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับชุมชน บุคลากรจะได้เรียนรู้ ได้คลุกคลี และได้เปิดประสบการณ์ เปิดใจสัมผัสในสิ่งที่ตนเองไม่เคยได้สัมผัส ในปีแรก ๆ ของการดำเนินนโยบายนี้ ส่วนกิจการเพื่อสังคมได้จัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับผู้บริหาร และบุคลากรไปยังแหล่งเรียนรู้ดอยตุง จังหวัดเชียงราย เพื่อให้บุคลากรและคณะผู้บริหารได้สัมผัสกับพระราชจริยวัตรของสมเด็จย่าและราชสกุลมหิดล ถึงการพลิกฟื้นผืนแผ่นดินไทยที่แห้งแล้ง และเป็นเขตชายแดนไทยและประเทศเพื่อนบ้านที่เป็นเขตพื้นที่สีแดงมีการลักลอบขนยาเสพติด และยังเป็นพื้นที่ปลูกฝิ่นขนาดใหญ่ของไทย ให้กลับกลายเป็นพื้นที่เขียวชอุ่มไปด้วยต้นกาแฟ และการปลูกพืชผสมผสานแทนการปลูกฝิ่น ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับครอบครัวของชาวบ้านในพื้นที่นั้นได้อย่างยั่งยืนจนมาถึงปัจจุบัน โดยผู้ที่เคยไปร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจเล่าว่าพวกเขาได้มีโอกาสนั่งรถ 4WD เพื่อขึ้นไปยังหมู่บ้านเถิดไท ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่เป็นต้นแบบของการพัฒนาพื้นที่ตรงนั้น ได้ไปใช้ชีวิตบนนั้นที่ไม่มีไฟฟ้า ไม่มีน้ำประปาสะอาด มีสัญญาณโทรศัพท์น้อยมาก เป็นสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลหวนนึกถึงความลำบากเมื่อหลายสิบปีก่อนที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา แต่สมเด็จย่าและราชสกุลมหิดลทรงเสด็จประทับ และพัฒนาพื้นที่ตรงนั้นจนได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากชาวบ้าน กิจกรรมเหล่านั้นเป็นกิจกรรมที่ทางส่วนกิจการเพื่อสังคมสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้สัมผัส ได้เรียนรู้ และได้เห็นแบบอย่างของการพัฒนาพื้นที่ที่เป็นปัญหาและต้องการความช่วยเหลือต่อไป

ดังนั้น การทำความเข้าใจโครงสร้างของส่วนกิจการเพื่อสังคม ผู้วิจัยได้จากการศึกษาเอกสาร ร่วมกับการสังเกต และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นสำคัญ จึงขอนำเสนอดังนี้

1.1 ส่วนกิจการเพื่อสังคม

1.1.1 โครงสร้างของส่วนกิจการเพื่อสังคมในมหาวิทยาลัย

ส่วนกิจการเพื่อสังคมเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ และปฏิบัติภารกิจในการสนองนโยบายของรัฐ ในการบริการวิชาการแก่สังคม โดยการส่งเสริม สนับสนุนให้คณาจารย์ได้นำความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของตน ไปแก้ไขปัญหาและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือเกิดผลกระทบในทางบวกต่อชุมชน หรือสังคมมากขึ้น เกิดการผลักดันในการพัฒนางานวิจัยและงานบริการวิชาการแก่สังคม และชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนการเรียนการสอน และการผลิตบัณฑิตเพื่อพัฒนาสังคม พื้นที่และท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวมทรัพยากรบุคคลของชาติและองค์ความรู้ทุกสาขา ทั้งในด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ โดยมีการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน และสังคมและด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งในปี พ.ศ.2560 รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล อธิการบดี ได้ให้ความสำคัญด้านภารกิจ ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างมาก เพราะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความมุ่งหวังที่จะทำให้มหาวิทยาลัยเป็น

“มหาวิทยาลัยรับใช้สังคม” ในการปฏิบัติภารกิจนี้ มหาวิทยาลัยได้กำหนดเป็นแผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์ขึ้นหรือที่เรียกว่า “Super Strategic Action Plan” (SSAP) โดยยุทธศาสตร์ที่ 3 (SSAP 3) ได้กำหนดไว้ให้สร้างองค์ความรู้และพัฒนาโครงการบริการวิชาการที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน มุ่งสร้างงานบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน โดยมีระบบการบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนที่มีประสิทธิภาพจากเป้าประสงค์ ทำให้การบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมของมหาวิทยาลัยต้องมีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการใหม่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม โดยยึดแนวทางการดำเนินงาน และหลักตัวชี้วัดด้านผลงานบริการวิชาการแก่สังคมตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายใน ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence - EdPEx) ส่งเสริมให้บุคลากรกับนักวิจัยรุ่นใหม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เหมาะสมกับบริบท และสอดคล้องกับพันธกิจของแต่ละมหาวิทยาลัย ตลอดจนเข้าร่วมในโครงการนำร่องเพื่อประกอบการกำหนดทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

โครงการต่าง ๆ ที่ถูกจัดขึ้น มหาวิทยาลัยเน้นสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ปรับวิธีการจัดทำโครงการใหม่ ไม่ใช่อยู่ในรูปแบบเดิม ๆ ที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้นำเสนอองค์ความรู้ไปให้ชุมชน แต่เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยกับชุมชนและสังคม เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน ภายใต้ความต้องการของชุมชนและสังคม มหาวิทยาลัยเป็นผู้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ ไปประยุกต์ใช้กับชุมชนไปถ่ายทอดและแก้ปัญหาให้กับชุมชน จัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยและนิสิตเข้าใจ เข้าถึงและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมของชุมชน ทั้งนี้ผู้ดำเนินโครงการจะต้องบูรณาการพันธกิจของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้านด้วย และในการทำงานก็ต้องบูรณาการร่วมกันระหว่างบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน นิสิตของมหาวิทยาลัย และบุคลากรของชุมชน

จากแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ตามแผนยุทธศาสตร์ 15 ปีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (พ.ศ.2553 – 2567) มหาวิทยาลัยได้กำหนดเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขึ้นใหม่ คือ “การบริการวิชาการอย่างมีส่วนร่วมเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งและยั่งยืน” เพื่อให้ทุกคณะ / สถาบัน / สำนัก และหน่วยงานยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุถึงการเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมต่อไป

งานบริการวิชาการแก่สังคม ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2547 เป็นต้นมา เริ่มแรกจากงบประมาณจำนวน 4.02 ล้านบาท และเริ่มขยายงาน เพิ่มงบประมาณขึ้นเป็นลำดับจาก 48.51 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2548 เพิ่มเป็น 68.51ล้านบาท ในปี พ.ศ.2550 จากนั้นในปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้นเป็น 93.5 ล้านบาท ในปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยได้รับงบประมาณทั้งหมด 146 ล้านบาทเศษ ดังนั้นจึงต้องปรับวิธีบริหารจัดการใหม่เพื่อรองรับโครงการที่เพิ่มขึ้น จากแรกเริ่มมีไม่กี่โครงการ ปัจจุบันนับรวมทั้ง

มหาวิทยาลัยมากกว่า 100 โครงการ โดยปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบายในการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างยั่งยืนดังต่อไปนี้

การบริการวิชาการแก่สังคมอย่างยั่งยืนถือเป็นพันธกิจที่สำคัญ 1 ใน 5 พันธกิจของแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการจัดทำโครงการต้องมีการบูรณาการร่วมกับพันธกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น การเรียนการสอน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างยั่งยืนเป็นพันธกิจหลักที่คณะ สถาบัน สำนักวิทยาลัย ศูนย์ ต้องดำเนินการตามความต้องการของชุมชน การดำเนินโครงการจึงต้องเน้นคุณภาพและความยั่งยืน พร้อมทั้งคำนึงถึงพื้นที่หลัก 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว

การดำเนินโครงการต้องสอดคล้องกับตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ของมหาวิทยาลัยมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม ครบวงจรคุณภาพ (PDCA) ปีงบประมาณ 2559 มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมจำแนกเป็น 2 โครงการใหญ่ รวมงบประมาณทั้งหมด 146 ล้าน คือ

- โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างมีส่วนร่วม จำนวน 87 โครงการ
- โครงการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของชุมชนให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืนผ่านศักยภาพของมหาวิทยาลัย จำนวน 17 โครงการ

จากนโยบายดังกล่าว เป็นการขยายงานของมหาวิทยาลัยสู่สังคมภายนอกที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ สอดคล้องกับแผนการศึกษาของชาติ นโยบายของรัฐบาล ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ผ่านเกณฑ์การประเมินหรือตัวชี้วัดด้านผลงานบริการวิชาการแก่สังคมตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายในส่วนงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence - EdPEx) ได้แก่

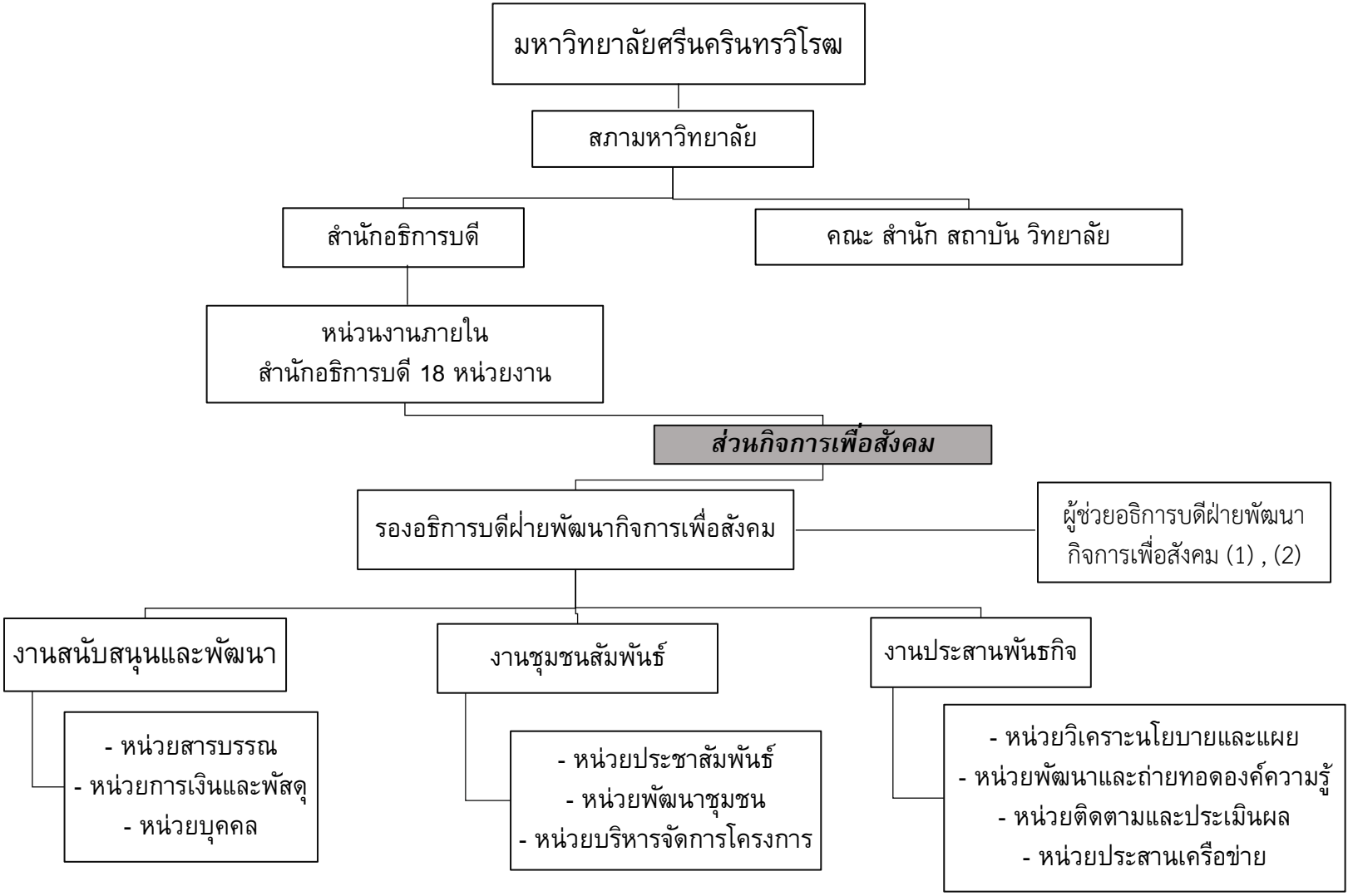
1. แนวทาง หมายถึง การออกแบบและการเลือกกระบวนการ วิธีการ และตัววัด

2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ หมายถึง การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวาทั่วทั้งองค์กร

3. การเรียนรู้ หมายถึง การประเมินความก้าวหน้า และการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ รวมทั้งการเสาะหา โอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรม

4. การบูรณาการ หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างแนวทางกับความจำเป็นขององค์กร การทำให้มั่นใจว่าตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุง เสริมซึ่งกันและกันระหว่างกระบวนการและหน่วยงาน และสร้างความสอดคล้องระหว่างกระบวนการและการปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ระดับองค์กรที่สำคัญ

ปัจจุบันงานบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม อยู่ในความรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการแก่สังคม ภายใต้หน่วยงานที่ชื่อว่า “ส่วนกิจการเพื่อสังคม” โดยได้รับการสนับสนุนและร่วมมือจากทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย และนอกจากนี้รองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการแก่สังคมยังเป็นผู้ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการทำงานรับใช้สังคม เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส.) เป็นต้น เพื่อจัดทำหลักสูตรปริญญาตรีผู้ประกอบการเพื่อสังคม จัดทำโครงการธุรกิจเพื่อสังคม เช่น ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่จังหวัดสระแก้ว โครงการข้าวเกษตรอินทรีย์ และโครงการน้ำแร่เชวา การจัดทำSocial Innovation โดยความร่วมมือกับสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดทำการแปรรูปขยะพลาสติกเป็นน้ำมัน และการทำถ่านจากกากไขมัน การจัดทำดัชนีความสุขมวลรวมร่วมกับมูลนิธิหัวใจอาสาและมูลนิธิคนไทยมอนิเตอร์ร่วมกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง จัดอบรมบุคลากรเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และประสานงานกันอย่างใกล้ชิดกับจังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว เพื่อปฏิบัติภารกิจให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของทั้งสองจังหวัด และของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถรับใช้สังคมและทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืน ภายใต้การดำเนินงานของส่วนกิจการเพื่อสังคมซึ่งเป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ ปฏิบัติงานและรับผิดชอบด้านการบริการวิชาการแก่สังคมโดยเฉพาะ ส่วนกิจการเพื่อสังคมมีการกำหนดจุดยืนและโครงสร้างของหน่วยงานที่เป็นสัดเป็นส่วนอย่างชัดเจน ดังภาพประกอบที่จะอธิบายโครงสร้างองค์กรของส่วนกิจการเพื่อสังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์บุคลากรที่รับผิดชอบในส่วนงานพัฒนาชุมชนและแผนงานของส่วนกิจการเพื่อสังคม ดังนี้



ภาพประกอบ 4 แสดงโครงสร้างองค์กรของส่วนกิจการเพื่อสังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของส่วนกิจการเพื่อสังคมกับคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัย

จากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ตัวแทนของบุคลากรซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักที่ปฏิบัติงานภายในส่วนกิจการเพื่อสังคมทั้ง 3 งาน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของส่วนกิจการเพื่อสังคมกับคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัย อย่างเป็นลำดับขั้นได้ ดังนี้

1. ส่วนกิจการเพื่อสังคม งานชุมชนสัมพันธ์ หน่วยพัฒนาชุมชนลงพื้นที่สำรวจความต้องการเบื้องต้นของชุมชนในพื้นที่ 2 จังหวัด ได้แก่ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก และอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จากนั้นนำข้อมูลการสำรวจและข้อกำหนดในการทำโครงการส่งต่อไปยังผู้บริหารประจำคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัยต่าง ๆ ผ่านการประชุมประจำปี เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบภายในคณะเขียนโครงการเพื่อของบประมาณดำเนินงาน

2. ส่วนกิจการเพื่อสังคมตรวจรับโครงการให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยคณะกรรมการกลั่นกรองโครงการบริการวิชาการ เพื่อพิจารณางบประมาณดำเนินงาน และอนุมัติงบประมาณการเบิกจ่ายประจำปีไปยังโครงการต่าง ๆ ที่ผ่านการพิจารณา

3. คณะ /สถาบัน /สำนักฯ ดูว่าโครงการของตนเองได้รับอนุมัติโครงการหรือไม่ ถ้าได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ จึงเสนอขออนุมัติโครงการและงบประมาณไปยังรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนากิจการเพื่อสังคม

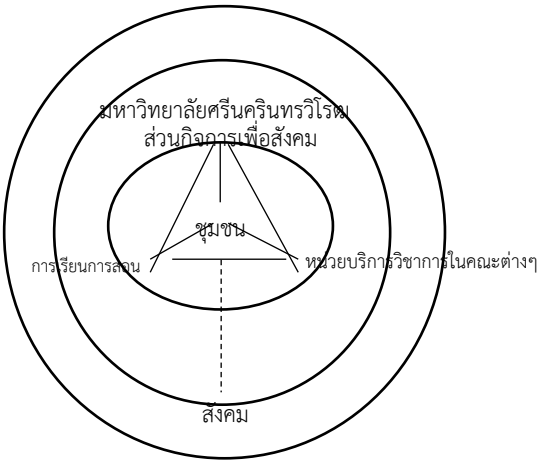
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการเบิกเงินงบประมาณเพื่อดำเนินการตามที่เขียนขออนุมัติโครงการไปยังชุมชนต่าง ๆ ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง โดยยึดหลักบูรณาการกับวิชาการเรียนการสอน เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการนั้น ๆ สรุปค่าใช้จ่ายในโครงการตามเงื่อนไขทางการเงิน พร้อมทั้งสรุปและรายงานผลเป็นรูปเล่ม ส่งไปยังส่วนกิจการเพื่อสังคมภายใน 30 วัน

5. ส่วนกิจการเพื่อสังคม งานประสานพันธกิจ ฝ่ายติดตามและประเมินผลจัดทำโครงการเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นภายหลังเสร็จสิ้นโครงการ และรวบรวมผลของโครงการทุกโครงการจัดพิมพ์เป็นวารสาร และจัดทำวีดีทัศน์เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โครงการแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยและชุมชนต่อไป

จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการทำงานระหว่างส่วนกิจการเพื่อสังคมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนั้นเป็นความร่วมมือในการทำงานที่มีลำดับขั้นตอน มีการระบุบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานภายในสาวนกิจการเพื่อสังคมในความรับผิดชอบการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ ที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานมีระบบและไม่ทับซ้อนกัน ดังภาพประกอบที่จะแสดงความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างการทำงานของส่วนกิจการเพื่อสังคมกับคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัย ที่จะอธิบายดังนี้

ภาพประกอบ 5 แสดงความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างส่วนกิจการเพื่อสังคมกับคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โดยภาพรวมของระบบการทำงานส่วนกิจการเพื่อสังคมที่รับผิดชอบดูแลโครงการบริการวิชาการแก่สังคมโดยตรงนั้น จะเชื่อมสัมพันธ์กันระหว่าง สังคมภายนอกมหาวิทยาลัยที่เป็นเสมือนเงาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและความเป็นไปของกระแสสังคมในช่วงขณะเวลาหนึ่งที่ถูกส่งผ่านมายังมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เป็น 1 ในสถาบันหลักทางสังคมที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมผ่านการมอบความรู้ และประสบการณ์แก่นิสิตให้จบการศึกษาออกไปเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะช่วยเหลือสังคม โดยทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ระบุพันธกิจ 4 พันธกิจหลัก ซึ่งส่วนกิจการเพื่อสังคมจะเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหลักที่มีระบบการทำงานเชื่อมโยงโดยตรงกับหน่วยงานในระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัย ที่รับผิดชอบให้จัดการเรียนการสอนอย่างบูรณาการกับโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้ แก่นิสิต เพื่อลงปฏิบัติงานช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ กับชุมชนในพื้นที่ทั้ง 2 จังหวัด ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกิจการเพื่อสังคม หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และชุมชนดังภาพประกอบที่จะอธิบาย ดังนี้



ภาพประกอบ 6 แสดงความสัมพันธ์ระดับกว้างระหว่างส่วนกิจการเพื่อสังคม หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และชุมชน

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นการบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทางชีวสังคมในภาพรวมของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โดยไม่ได้เจาะลึกข้อมูลทางชีวสังคม และผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยรายชื่อจริงของผู้ให้ข้อมูลหลัก แต่หากเป็นการเสนอข้อมูลในนามสมมติเท่านั้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับ	รายชื่อ	เพศ	ระยะเวลาในการทำงานบริการวิชาการ	ลักษณะของโครงการบริการวิชาการแก่สังคม	การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน	
					การร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจของส่วนกิจการเพื่อสังคม	การศึกษาดูงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม โดยส่วนกิจการเพื่อสังคมเป็นผู้จัด
1.	น้ำผึ้ง	หญิง	3 ปี	ด้านสังคม-สิ่งแวดล้อม	ไม่เคย	เคย
2.	นิยม	ชาย	2 ปี	ด้านสังคม-เศรษฐกิจ	เคย	เคย
3.	น้ำทิพย์	หญิง	3 ปี	ด้านสังคม-สุขภาพ	ไม่เคย	เคย
4.	น้ำฟ้า	หญิง	9 ปี	ด้านสังคม-สุขภาพ	เคย	ไม่เคย

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	รายชื่อ	เพศ	ระยะเวลาในการทำงานบริการวิชาการ	ลักษณะของโครงการบริการวิชาการแก่สังคม	การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน	
					การร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจของส่วนกิจการเพื่อสังคม	การศึกษาดูงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม โดยส่วนกิจการเพื่อสังคมเป็นผู้จัด
5.	นิทาน	ชาย	3 ปี	ด้านสังคม-การศึกษา	ไม่เคย	เคย
6.	นิติ	ชาย	5 ปี	ด้านสังคม-วัฒนธรรม	เคย	ไม่เคย
7.	นิฐิ	ชาย	5 ปี	ด้านสังคม-การศึกษา	ไม่เคย	เคย
8.	น้ำเพชร	หญิง	12 ปี	ด้านสังคม-สุขภาพ	ไม่เคย	เคย
9.	น้ำปรุง	หญิง	10 ปี	ด้านสังคม-เศรษฐกิจ	ไม่เคย	ไม่เคย
10.	น้ำหอม	หญิง	13 ปี	ด้านสังคม-เศรษฐกิจ	เคย	เคย
11.	น้ำตาล	หญิง	3 ปี	ด้านสังคม-สุขภาพ	ไม่เคย	เคย

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	รายชื่อ	เพศ	ระยะเวลาในการทำงานบริการวิชาการ	ลักษณะของโครงการบริการวิชาการแก่สังคม	การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน	
					การร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจของส่วนกิจการเพื่อสังคม	การศึกษาดูงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม โดยส่วนกิจการเพื่อสังคมเป็นผู้จัด
12.	น้ำใจ	หญิง	5 ปี	ด้านสังคม-สุขภาพ	ไม่เคย	ไม่เคย
13.	น้ำอบ	หญิง	4 ปี	ด้านสังคม-การศึกษา	เคย	ไม่เคย
14.	น้ำค้าง	หญิง	2 ปี	ด้านสังคม-วัฒนธรรม	เคย	ไม่เคย
15.	น้ำฝน	หญิง	2 ปี	ด้านสังคม-เศรษฐกิจ	เคย	เคย
16.	นิมนต์	ชาย	3 ปี	ด้านสังคม-วัฒนธรรม	เคย	เคย

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคม ตามเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีข้อกำหนดว่า ต้องเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการแก่สังคมพร้อมที่ปฏิบัติงานในการดูแล ควบคุม และดำเนินการโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินโครงงการ ขณะดำเนินโครงการ และเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้ง 2 เขต ได้แก่ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก และอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่เป็นโครงการต่อเนื่องอย่างยั่งยืน โดยกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน 5 ปี และปัจจุบันยังคงทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอยู่

ซึ่งตารางแสดงผลนี้เป็นการแสดงให้เห็นข้อมูลในภาพกว้างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยต่อไป โดยตารางจะแสดงข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ผู้วิจัยได้แบ่ง และจำแนกข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่เชื่อว่า พฤติกรรมของคนนั้นจะเกิดขึ้นจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจนกระทั่งเกิดการเรียนรู้ และนำไปสู่การลงมือกระทำ ซึ่งจากข้อมูลที่ได้มานั้น ผู้วิจัยสามารถจำแนกประสบการณ์การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากการทำงานในปัจจุบันออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจของส่วนกิจการเพื่อสังคม และการศึกษาดูงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม โดยส่วนกิจการเพื่อสังคมเป็นผู้จัด ในตารางดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่ามีจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม จำนวน 16 ท่าน แบ่งเป็นชาย 5 ท่าน และหญิง 11 ท่าน ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีระยะเวลาในการทำงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่แตกต่างกัน เริ่มตั้งแต่ระยะเวลาในการทำงาน 2 ปี คือผู้ที่เข้ามารับช่วงต่อในการเป็นหัวหน้าโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อสานต่อ และขยายโครงการจากเดิม จนกระทั่งบุคลากรที่มีอายุงานมากว่า 10 ปี ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคมมาก่อนที่มหาวิทยาลัยจะผลักดันให้เกิดหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงและดำเนินนโยบายอย่างชัดเจนในปัจจุบัน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมสามารถเริ่มต้นได้ตั้งแต่บุคคลถือกำเนิดขึ้นบนโลก โดยมีตัวแทนสำคัญของสังคมที่สามารถระบุได้ว่าเป็นตัวแทนทางสังคมที่ทำหน้าในเรื่องนี้ คือ ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ศาสนา การศึกษา และสื่อมวลชน โดยตัวแทนเหล่านี้จะถ่ายทอดคุณธรรม คุณค่า และอุดมคติที่สังคมยึดมั่น โดยผ่านการเรียนรู้บรรทัดฐานและขนบธรรมเนียมประเพณีที่ใช้ในสังคม พร้อมที่จะใช้ชีวิตในแนวทางที่สังคมต้องการ โดยส่วนใหญ่ทั้ง 16 ท่านนี้ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ผ่านประสบการณ์ในการทำงานและได้มีโอกาสคลุกคลีหรือเข้าไปมีส่วนร่วมกับโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งเป็นผู้เข้าร่วมโครงการ เป็นผู้ดำเนินการโครงการเองมาแล้วมากกว่า 2 ปี โดยแต่ละท่านมีตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานอยู่ระดับสูงในปัจจุบัน กล่าวคือ แต่ละท่านอยู่ในฐานะหัวหน้างาน และอยู่ในฝ่ายบริหารของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/สถาบันทั้งสิ้น นอกจากการเข้าร่วมโครงการหรือการมีโอกาสได้เข้าไปคลุกคลี

กับโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแล้ว บุคลากรเหล่านี้บางส่วนยังเคยเข้าร่วมการศึกษาดูงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น อาทิ การศึกษาดูงานในเรื่องการจัดการขยะของโรงพยาบาลต้นแบบ หรือการไปศึกษาดูงานบริษัทการจัดการขยะเพื่อเพิ่มมูลค่าของขยะ การไปศึกษาดูงานโครงการหลวงห้วยฮ่องไคร้ และโครงการหลวงอื่นๆที่ดำเนินงานเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาชุมชน ประกอบกับบุคลากรบางส่วนกว่าครึ่งหนึ่งเคยได้เข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับผู้บริหารและบุคลากร ที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้เปิดทัศนคติ ได้เข้าไปสัมผัสกับวิถีชุมชน และได้เห็นแนวทางการพัฒนาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เข้ากับบริบทของหน่วยงานตนเอง ที่ส่วนกิจการเพื่อสังคมได้จัดกิจกรรมทั้งการทำฝาย การทำนา การศึกษาวิถีชุมชนในด้านต่างๆ และยังมีประสบการณ์ในอดีตที่เคยได้รับจากการถ่ายทอดทางสังคมผ่านครอบครัว กลุ่มเพื่อน ศาสนา และสื่อมวลชนอีกด้วย

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลรอง

ลำดับ	รายชื่อ	เพศ	ระยะเวลาเข้าร่วมโครงการ	หน่วยงาน
1.	มานี	หญิง	6 ปี	ฝ่ายสนับสนุนส่วนงานคณะ สำนัก สถาบัน และวิทยาลัย
2.	มานะ	ชาย	2 ปี	ฝ่ายสนับสนุนส่วนกิจการเพื่อสังคม
3.	มาลา	หญิง	3 ปี	ฝ่ายสนับสนุนส่วนงานคณะ สำนัก สถาบัน และวิทยาลัย
4.	มาดี	ชาย	2 ปี	ฝ่ายสนับสนุนส่วนกิจการเพื่อสังคม
5.	มาปี	ชาย	6 ปี	ฝ่ายสนับสนุนส่วนงานคณะ สำนัก สถาบัน และวิทยาลัย
6.	มาตา	หญิง	5 ปี	ฝ่ายสนับสนุนส่วนงานคณะ สำนัก สถาบัน และวิทยาลัย

จากตาราง 2 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรองที่เป็นผู้สนับสนุนและเข้าร่วมปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยเป็นบุคลากรที่ไม่ได้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการโดยตรง แต่มีประสบการณ์ร่วมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งจากหน่วยงานกิจการเพื่อสังคม และหน่วยงานภายในคณะ สำนัก สถาบัน และวิทยาลัย จำนวน 6 คน เป็นผู้ชาย 3 คน และผู้หญิง 3 คน

ส่วนที่ 2 กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้นจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยปัจจัยในหลายด้านประกอบกัน จนอยู่ในรูปแบบของกระบวนการ โดยผ่านการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมผ่านประสบการณ์ในอดีตของบุคลากร เป็นปัจจัยพื้นฐานของการเรียนรู้แล้วก่อให้เกิดจริยธรรมอันดีตามบรรทัดฐานของสังคม โดยการเรียนรู้เพื่อให้เกิดค่านิยม จริยธรรมอันดี และสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองได้นั้น จะถูกเพิ่มให้เกิดมากขึ้นผ่านการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ได้แก่ การได้รับการปลูกฝัง การเห็นแบบอย่างในการทำงาน และการซึมซับค่านิยมขององค์กร จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสังคมภายนอก ในปริมาณที่จะก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ ซึ่งนำไปสู่การเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยพบว่าเกิดจากเจตคติภายในตัวบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือการรับรู้วิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยเจตคติดังกล่าวนั้นมีทั้งด้านบวกและด้านลบ การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย บุคลากรจะต้องมีเจตคติทางบวกต่องานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อลงไปช่วยเหลือหรือลงไปแก้ไขปัญหาของชุมชนได้ ผู้วิจัยได้ค้นพบกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แก่

ขั้นที่ 1 สร้างความเข้มแข็ง

ขั้นที่ 2 สะสมประสบการณ์

ขั้นที่ 3 แปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ

ขั้นที่ 4 รักษาไว้ให้มั่นคง

โดยผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นสร้างความเข้มแข็ง

ในขั้นนี้เป็นขั้นที่แสดงถึงกระบวนการสร้างความเข้มแข็งของการดำเนินงานภายในตัวบุคลากร และภายในระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นขั้นแรกของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจเกี่ยวกับการทำเพื่อสังคม โดยจะกล่าวถึงสถานภาพทางสังคมของบุคลากรที่เป็นตำแหน่งหน้าที่ที่บุคลากรได้รับจากการกำหนดบทบาทและหน้าที่ ที่แต่ละบุคคลต้อง

ปฏิบัติตามบทบาทของตนเองที่มีความแตกต่างกัน บางคนทำตามบทบาทและหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ในขณะที่บางคนไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ นั้นเพราะบุคคลดังกล่าวอาจเกิดความขัดแย้งภายในตนเอง ซึ่งการที่บุคคลจะแสดงหรือกระทำตามบทบาทและหน้าที่ของตนเองได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับในบทบาทหน้าที่นั้น ๆ ของบุคคล โดยสามารถระบุหลักการสร้างความเข้มแข็งในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ ดังนี้

2.1.1 การตั้งเป้าหมายของมหาวิทยาลัย คือ วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่ได้ประกาศหรือชี้แจงให้บุคลากรภายในทราบ แล้วก่อให้เกิดความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เล่าถึงความชัดเจนของการได้รับสารจากมหาวิทยาลัยว่า มีการกำหนดนโยบายเพื่อสนองตอบพันธกิจ วิสัยทัศน์ ที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม เป็นผลให้ทุกคนในหน่วยงานภายใต้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต้องดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

" มหาวิทยาลัยกำหนดว่าเป็นการบริการรับใช้ประชาชน เพราะฉะนั้นโรงเรียนสาธิตก็เป็นหน่วยหนึ่งของมหาวิทยาลัย " *(คุณน้ำฟ้า)*

" จริง ๆ แล้วมหาวิทยาลัยก็จะมียุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในเรื่องของการดูแลรับใช้สังคมมันเลยมีสิ่งที่เกี่ยวข้องในเรื่องของภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมทำให้คน มีศักยภาพที่เท่าเทียมกัน " *(คุณนิยม)*

" นโยบายของทางคณะเองจะกำหนดนโยบายและรับผิดชอบ จะมีรองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการขึ้นมาและรับผิดชอบโครงการนั้น ๆ พร้อมกับการควบคุมดูแลของรองคณบดีและมีการติดตามผลแต่ละโครงการ และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ จึงทำให้บุคลากรเห็นความตระหนักการบริการวิชาการ มีผลกระทบต่อองค์กร และผลประโยชน์ต่อสังคมจริง ๆ จึงทำให้ เจ้าหน้าที่ของคณะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการบริการวิชาการด้วย เป็นการทำงานร่วมกัน ทางคณะเป็นหน่วยรับนโยบายจากทาง ฝ่ายบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย " *(คุณนิทาน)*

" ท่านอธิการท่านใหม่ ท่านได้ตั้งเป้าหมายว่า เราจะทำอะไรรับใช้สังคม ประกอบกับสภามหาวิทยาลัย ให้นโยบาย หนึ่งจังหวัดหนึ่งมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจึงมีนโยบายการพัฒนาคนประเทศชาติ เศรษฐกิจ จะต้องดูแลสังคม และเป็นที่มาหลังจากนั้น ว่ามหาวิทยาลัยของเราต้องรับใช้สังคม " *(คุณน้ำปรุง)*

โดยการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนของมหาวิทยาลัยนั้นเป็นการดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เริ่มจากการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้กับองค์กรก่อน เพราะเป้าหมายขององค์กรนับเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร และเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ทราบถึงทิศทางที่กำลังมุ่งไป อีกทั้งยังช่วยให้สามารถวางแผนและกำหนดกล

ยุทธ์ในการทำงานได้ง่ายขึ้นด้วย โดยลักษณะการวางเป้าหมายของมหาวิทยาลัยจะเป็นการวางเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเห็นภาพที่ชัดเจน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้สื่อสารให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับรู้ รวมทั้งมีการวางแผนและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์

" การประกาศออกมาเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อสังคม ทำให้เห็นไดเร็คชั่นที่ชัดเจนว่าเราจะทำอะไรเราจะเดินไปทางทิศไหนคนที่อยู่ในมหาวิทยาลัย จะรู้สึกว่าเรากำลังทำอะไรเพื่ออะไรไม่ได้ทำเพื่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแต่เราต้องการให้ชุมชนสังคมมีความเข้มแข็ง " *(คุณนิยม)*

"เคยได้ยินตอนที่เขาไปอบรมอาจารย์ใหม่เป็นอาจารย์ในปี2553 มีการพูดให้ฟังว่าอาจารย์ที่เข้ามาจะต้องมีภารกิจ 4 อย่าง เราจะมีการสร้างแรงบันดาลใจให้กับอาจารย์ในทุก ๆ ภารกิจโดยเฉพาะงานบริการวิชาการที่มันนอกเหนือจากหน้าที่หลัก" *(คุณน้ำผึ้ง)*

นอกจากนี้ การตั้งเป้าหมายที่ยากและมีความท้าทายให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัย เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ผู้วิจัยได้ค้นพบเพื่อให้เกิดความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จและสามารถสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยได้ ซึ่งมีความสามัคคีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อเกิดอุปสรรคปัญหาและเกิดความต้องการความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

" ในขั้นตอนแรก ทางมหาวิทยาลัยเปิดให้เขียนเป็นภาพรวมของโครงการเพื่อของบประมาณ โดยเปิดโอกาสให้ทุกคณะเขียนขอโครงการ และนำมาพิจารณาดูตัวชี้วัดที่ตรงตามความต้องการ ต่อมาเริ่มคุยกับจังหวัดมากขึ้น และให้แต่ละคณะผูกสัมพันธ์กับจังหวัด ต่อมาทางมหาวิทยาลัยมีโจทย์มาให้มากขึ้น รู้จักกับหลายฝ่ายมากขึ้น มีเป้าหมายมากขึ้นเรื่อย ๆ การพัฒนาชุมชนต้องเริ่มจากเขาและจากเรา เพราะอย่าลืมว่าเราเป็นสถาบันการศึกษา ภาระกิจหลักคือการเรียนการสอน แต่เราจะทำอย่างไรการเปลี่ยนการสอนบูรณาการให้เกิดการเรียนรู้กับชุมชน ไม่ใช่เพียงแค่ไปให้ ต้องเป็นการแลกเปลี่ยน และเกิดประโยชน์ มันจะเกิดความเชื่อว่า ถ้ามันเกิดประโยชน์เราจะพยายามทำมันต่อไป " *(คุณน้ำปรุง)*

" ทางหน่วยงานบริการวิชาการแก่สังคมก็จะมีการเก็บข้อมูลโดยหน่วยงานของเขาเองด้วย ซึ่งเราจะใช้อาศัยข้อมูลจากเขามาเป็นส่วนประกอบแต่ในขณะเดียวกันเราก็ลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ในการเก็บข้อมูล" *(คุณนิยม)*

2.1.2 การกำหนดวิธีการเพื่อบรรลุเป้าหมาย คือ การดำเนินงานอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เช่นมหาวิทยาลัยจัดประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงานหรือขั้นตอนการเขียนโครงการเพื่อขอรับการพิจารณางบประมาณดำเนินการแก่คณะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมให้เข้าใจตรงกัน ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัย

โดยจากการศึกษาผู้วิจัยพบขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ได้มีขั้นตอนการดำเนินการภายในมหาวิทยาลัยแก่บุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้วางนโยบาย วิสัยทัศน์ และกำหนดให้งานกิจการเพื่อสังคมเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยที่บุคลากรทุกคนรับรู้และรับทราบถึงเป้าประสงค์นี้เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยรับใช้สังคมอย่างแท้จริง และเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตน

" ในส่วนของมหาวิทยาลัยเอง ได้มอบบทบาทให้แต่ละคณะ ทำหลาย ๆ อย่าง ในบทบาทการเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม " *(คุณน้ำปรุง)*

" เมื่อก่อนกิจกรรมมันไม่ได้เกิดขึ้นในลักษณะของงานบริการวิชาการ แต่มันจะเป็นกิจกรรมที่แล้วแต่คณะแล้วแต่กิจกรรมที่อาจารย์แต่ละรายวิชาจะพาลง ส่วนใหญ่จะมีกิจกรรมคือพวกชมรมที่เด็กจะทำ โดยมีความใกล้เคียงกับการบริการวิชาการมากที่สุด คือเด็กไปสร้างฝายให้ชาวบ้าน ทำโครงการอนุรักษ์ธรรมชาติ นั้นคือโครงการที่เด็กชมรมทำ แต่ว่ามันไม่ได้เป็นโครงการที่เป็นกิจจะลักษณะ ไม่ได้เป็นนโยบาย เพราะฉะนั้นเมื่อผลักดันเป็นนโยบายรับใช้สังคม มันดีตรงที่ว่ามันมีโครงสร้าง และทุกคณะทำเหมือนกันหมด แต่ละคณะจะทำในมุมที่ตัวเองถนัด " *(คุณน้ำค้าง)*

2. ส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการของโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน และดูแลในการจัดกิจกรรมต่าง ๆเพื่อให้บุคลากรทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยได้ลงพื้นที่ต่าง ๆ โดยเน้นภายในพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยทั้ง 3 จังหวัด (จังหวัดนครนายก จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดตาก) รวมถึงโครงการพระราชดำริต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ไปสัมผัสกับสภาพชุมชน และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง โดยเปิดโอกาสในการเข้าร่วมแก่บุคลากรอย่างทั่วถึงผ่านทางหนังสือเวียนไปตามคณะต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและจดหมายออนไลน์ ในการชี้แจง และประชาสัมพันธ์โครงการศึกษาดูงาน รวมทั้งการจัดค่ายสร้างแรงบันดาลใจที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้เข้าร่วมตามความสมัครใจ

" เคยเข้าค่ายแรงบันดาลใจของมหาวิทยาลัย ไปเชียงราย ไปดอยตุง ไปเห็นสมเด็จย่าท่านเสด็จไปนั่นไปนี่ ท่านขนาดไหน ท่านเสด็จมากกว่าเราขนาดไหน....แรงบันดาลใจเราเพิ่มขึ้นนอกจากเราได้รู้แล้วเรายังได้คนที่ไปกับเรา เพื่อนพ้องน้องพี่ เป็นอาจารย์ เป็นเจ้าหน้าที่ เป็นนั่นเป็นนี่ ซึ่งนี่มัน 5 ปีละนะ มันยิ่งอินไปหนักเลยทีนี้ กลับมาทำให้เรา ยิ่งมั่นอกมั่นใจ แล้วรู้ว่าสิ่งที่เราทำนั่น มันเป็นแค่ส่วนหนึ่ง ยังมีคนที่เขาทำเยอะแยะ มากกว่านี้ "(คุณนิติ)

" เขาจะส่งจดหมายเชิญมาที่คณะ อาจารย์ที่ภาควิชาจะถามกันว่ามีใครสะดวกไปบ้างไหม เราจึงรู้สึกว่าเราไปได้ ประกอบกับอาจารย์ที่คณะเห็นว่าเรามีหน่วยก้านดีน่าจะไปได้ เราจึงไป ...ไป

แล้วเรารู้สึกโอเคนะ มันเป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่กลางป่า บรรยากาศมันดีมากรู้สึกถึงความสโลไลฟ์ เราจะไปทำกิจกรรมให้ชาวบ้าน เราได้เจอชาวบ้าน เราไปสร้างฝาย ปลูกผักมีกิจกรรมที่ทำร่วมกับชาวบ้าน ” *(คุณน้ำค้าง)*

“ ตอนนั้นไปดอยตุง 3 วัน ไปคนเดียวด้วย หน่วยงานให้ไปคนเดียว คราวนี้น้องที่ทำงานบอก เขาเคยไปมาแล้ว เลยบอกพี่ว่าไม่ต้องกลัวอะไรหรอก ไปหาเพื่อนเอาข้างหน้า แล้วเราได้ไปเจอเพื่อนข้างหน้าจริง ๆ ค่ะ ซึ่งอันนี้เราได้ไปเข้าค่ายตอนที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนี้แล้ว ได้แรงกลับมาเยอะเลย มันมีความรู้สึกว่าเราสามารถทำประโยชน์อะไรให้คนอื่นได้อีกเยอะ บางทีเราอาจจะคิดเอาว่าเราเป็นคนไม่มีประโยชน์ไม่สามารถทำอะไรเพื่อใครได้ แต่จริง ๆ เราสามารถทำประโยชน์เพื่อคนอื่นได้อีกเยอะ ” *(คุณน้ำฟ้า)*

“ ไปที่เชียงราย ที่ดอยตุง แต่สิ่งที่พี่ได้คือ ตอนแรกไม่อยากไป เพราะว่า 1) เราทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอยู่แล้ว 2) เชียงรายเราเที่ยวหมดแล้ว ดอยตุงเราไปแล้ว แต่ว่าเขาให้ไปเราจึงต้องไป คิดว่าไปน่าจะดีเหมือนกัน ดอยตุงเราได้ไปเที่ยวแต่ไม่ได้ไปจับต้องลึกไปถึงข้างในปรากฏว่าพอไปแล้วเราไปเห็นงานที่เป็นแรงบันดาลใจมากเลยที่ว่า สามารถเอามาสอนได้เลย นำมาเล่าให้ฟังว่าตอนที่ไปดูงานเราเจอแบบนี้ ว่างานที่สมเด็จย่าทรงทำ เริ่มจากไม่มีอะไรเลย ทำอย่างไรมันถึงจะค่อย ๆ เปลี่ยน เปลี่ยนคนจากคนที่เป็นชาวดอยหรือกลุ่มชาวเขาต่าง ๆ ให้ลุกกลับมาพัฒนายิ่งขึ้นกว่าเราอีก จะนำมาเล่าให้เด็กฟังว่าทำไมถึงทำได้แบบนั้น หลักการของท่านคืออะไร มองระบบที่ภายใน” *(คุณน้ำปรุง)*

3. ส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้อิสระในการทำงานเสมอ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถจัดทำโครงการหรือกิจกรรมใดก็ได้ตามที่ตนเองถนัด มีความรู้หรือมีความชำนาญในกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อลงไปแก้ไขและพัฒนาพื้นที่เป้าหมาย

“ คณบดีที่รับนโยบายมา เขาเคยทำงานด้านนี้มาเยอะมาก เขามีประสบการณ์ก็จะคอยให้คำปรึกษา คอยแนะนำเรา คณบดีที่นี่ให้อิสระในการทำงานกับเราเยอะมาก เขาจะคอยบอกอาจารย์ทุกคนเลยนะว่าถนัดอะไรให้ทำ อย่างล่าสุดเขาจะบอกเราเสมอว่าเราปรับโครงการตามที่เราถนัดได้เลยนะ ” *(คุณน้ำค้าง)*

4. ส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อเป็นการกระตุ้น ส่งเสริม และสนับสนุนการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข สบายใจ ไม่เกิดภาวะตึงเครียดในการทำงาน เป็นต้นสนับสนุนงบประมาณและเอื้ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานแก่บุคลากร เช่น การบริหารจัดการงบประมาณอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงเป้าหมาย ความเป็นได้ ความเหมาะสมและผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน พร้อมทั้งจัดประชุมบุคลากรเพื่อชี้แจงการดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณให้มีเข้าใจในระบบการทำงานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงที่ตรงกัน เป็นต้น

“ ในรายวิชาเรียนจะมีกิจกรรมอยู่หลายกิจกรรมมากอยู่แล้ว มหาวิทยาลัยเลยพยายามผลักดันให้การบริการวิชาการลงไปอยู่ในรายวิชาเรียน เพื่อเด็กนิสิตกับอาจารย์ในรายวิชาจะได้ไม่

ทำงานซ้ำซ้อน แต่ถ้าเราบอกเด็กว่าใครจะไปบริการวิชาการบ้าง เด็กก็คงไม่อยากไป แต่ถ้าเราเอาใส่ในรายวิชาที่ต้องไป เด็กจึงจะได้รับสิ่งเหล่านี้ผ่านการซึมซับ " *(คุณน้ำค้าง)*

" มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ถ้าเป็นสมัยก่อนเราต้องหาเงินมาทำเองพอมามีแบบนี้จะเป็นภาพลักษณ์ที่ชัดเจนว่าภารกิจของอาจารย์ทุกคนต้องให้บริการวิชาการ " *(คุณน้ำปรุง)*

5. ส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลักดันโครงการที่ประสบความสำเร็จออกเผยแพร่แก่สาธารณะ และเสริมสร้างประชาสัมพันธ์โครงการเพื่อเป็นการเชิญชวนผ่านสื่อต่าง ๆ โดยการจัดเวทีเพื่อแสดงผลงานของการบริการวิชาการแก่สังคมของแต่ละคณะ เพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงความเคลื่อนไหวในการดำเนินการภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

" มีเวทีหนึ่งที่ใหญ่ สิ้นปีทุกปีจะมีการจัดแสดงผลงานที่สระแก้วหนึ่งครั้ง ที่นครนายกหนึ่งครั้ง เมื่อเปิดปีงบประมาณของรอบนั้น วันนั้นทุกโครงการจะต้องมานำเสนอ มี Roll-up สรุป 4 แผ่นที่เราต้องส่งให้ ส่วนกิจการเพื่อสังคม จากนั้นส่วนกิจการเพื่อสังคม จะรวบรวมเป็นรูปเล่มเสร็จแล้วจึงนำไปทำเป็น Roll-up แล้วจึงเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายของเรามาเข้าร่วมด้วย แล้วจึงให้เวลาเรา 10 นาที 15 นาที ทุกโครงการจะได้นำเสนอการทำงานของตัวเอง ช่วงนั้นจะเกิดการเรียนรู้ว่าโครงการที่เราทำกับเพื่อนทำมีอะไรที่มันเกิดผลบ้างแล้ว" *(คุณน้ำผึ้ง)*

นอกจากนี้ ยังมีการจัดให้เผยแพร่ทั้งทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย วารสารมหาวิทยาลัย โดยการจัดทำวีดีทัศน์เผยแพร่ทางYouTube เป็นต้น ซึ่งการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โครงการให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงการทำงานด้านการบริกาวิชาการแก่สังคมในเชิงประจักษ์แล้วนั้น การทำงานโดยอาศัยสื่อประชาสัมพันธ์ยังเป็นการสร้างเครือข่ายในการทำงานอีกด้วย

" ล่าสุดส่วนกิจการเพื่อสังคมเขาทำคลิปวีดีโอ ไปถ่ายทำหัวหน้าโครงการก็วีดีโอของผู้เข้าร่วมโครงการแต่ละท่าน และตัดต่อไว้เห็นเขาว่าจะทำเป็นวารสาร ส่วนการทำคลิปวีดีโอน่าจะอยู่ในช่วงของการตัดต่อ มีหัวหน้าโครงการหลายโครงการ และมีตัวแทนจากภาคส่วนต่าง ๆ มาพูดถึงการเข้าไปดูในพื้นที่จริง ...การเผยแพร่ อาจารย์คาดเดาว่าเป็นการเผยแพร่ ที่เป็นการคืนข้อมูลให้พื้นที่ อย่างเราไปชวนเขามาอบรมแล้วเขาได้อะไร อย่างน้อยเราเป็นการสร้างเครือข่าย เขาจะได้รู้ว่าไม่ได้มีแค่โครงการที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทำ " *(คุณน้ำผึ้ง)*

6. ผู้นำองค์กรและคณะผู้บริหารองค์กรเป็นตัวอย่างในการประพฤติปฏิบัติตนในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับรู้ เช่น การลงพื้นที่ไปสัมผัสงานของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการศึกษาดูงานด้วยตนเองพร้อมกับคณะของบุคลากร การลงไปเยี่ยมการลงไปใช้ชีวิตในค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากรด้วยตัวเองของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย หรือการผลักดันให้เกิดกิจการต่าง ๆ ที่สื่อถึงการบริการวิชาการแก่สังคมโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยตนเอง

“ อย่างฝ่ายบริหาร คณบดี ท่านได้ลงพื้นที่เองบ้างแล้วแต่ละโครงการ แต่น้อย คือหมายถึงว่าเขาได้ทำหน้าที่ในการบริหารระดับมหาวิทยาลัยเขาไม่ได้มีงานอยู่ในคณะ เขามีงานอยู่ในมหาวิทยาลัย มีงานอยู่ข้างนอก สภาวิชาชีพอย่างนี้ ฉะนั้นภารกิจจะต่างกัน แต่บางทีจะเห็นทำโครงการ เพราะว่ามันมีประโยชน์...พี่ยังเห็นคณบดีบางท่านยังทำอยู่ นึกแปลกใจว่าท่านไม่ได้มีเวลานะ แต่เนื่องจากว่าพี่ไปลงชุมชน แล้วในอนาคตจะมีบัณฑิตศึกษา ถ้าพี่ไม่ทำก็ไม่มีอะไรไปสอนเด็กก็คงต้องแบ่งเวลาลง ” *(คุณน้ำปรุง)*

2.1.3 การสร้างอัตลักษณ์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย คือ การสร้างนิสัยส่วนบุคคลที่เกิดจากปัจจัยทางชีวภาพไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ ศาสนา ที่ทำให้เกิดความแตกต่างทางความคิด ความรู้สึก ค่านิยม และวัฒนธรรม โดยมีอัตลักษณ์ มีตัวตนมีแนวคิด มีมุมมองเป็นของตัวเอง ที่อาจเกิดขึ้นจากการเคยได้รับการถ่ายทอดทางสังคม การอบรมเลี้ยงดู หรือการเห็นแบบอย่างจากผู้อื่น หรือผ่านสื่อต่าง ๆ ในสังคม

“คณบดีลงไปทำแซนวิชสเปรดกุ้งก้ามแดงด้วยตัวเอง ท่านรองบริหารลงไปทำคุกกี้แมลง ” (*คุณน้ำปรุง*)

จนกระทั่งเกิดการเรียนรู้ที่ซึมซับความรู้สึกและเกิดเป็นเจตคติภายในตัวบุคคล ที่สะท้อนให้เห็นเกี่ยวกับแนวโน้มของการเกิดพฤติกรรมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคมต่อไปได้ ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าให้ฟังถึงความเป็นตัวตนของตัวเองว่า

“ เป็นคนชอบสังคม ทำกิจกรรมในมหาวิทยาลัยสมัยเรียนหรือเปล่านั้น ทำบ้าง อาจารย์ชอบทำอยู่แต่จะมีข้อจำกัดของครอบครัว แม่จะรู้สึกว่า ไปเรียนอย่างเดียวเรียนเสร็จก็กลับบ้าน ไม่ค่อยมีกิจกรรมอะไร มีแค่งานกีฬาสี วันหยุดอาจารย์ไม่ค่อยได้ไปเที่ยวกับเพื่อน แล้วก็กิจกรรมไม่ได้มานะ เพราะพ่อกับแม่ไม่ให้มา ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

“ เขาให้งานเราทำ เพราะเขาเห็นคุณค่าในตัวเรา ทำงานเต็มที่เราก็ได้ความรู้และประสบการณ์ เราก็ทำงานเต็มที่ไม่ต้องคิดอะไรเลย ” *(คุณน้ำปรุง)*

2.1.4 การสื่อสารให้เห็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คือ การที่มหาวิทยาลัยหรือสื่อทางสังคมต่างได้นำเสนอเหตุการณ์ สภาพปัญหาทางสังคม กระแสสังคมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น ให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับรู้ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจของบุคลากรโดยตรง ที่ก่อให้เกิดความคิด และทัศนคติในการคิดริเริ่มที่จะช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวของสังคม

“ เราเห็นเลยว่าระหว่างที่จัดการเรียนการสอนในชุมชนพานักศึกษาไปเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง เนื่องจากบุคลากรที่อยู่น้อย อสม. (อาสาสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) ไม่สามารถไปดูแลอย่างต่อเนื่องเลย เนื่องจากภารกิจของ อสม. ในปัจจุบันเขาจะมีงานหลายด้านมาก...ฉะนั้นเราจะเห็นเลยว่าบางคนนอนติดเตียงหรือบางคนเป็นด้อยโอกาส บางคนเป็นคนยากคนจนหรือบางคนอยู่ในสภาพที่ใกล้จะเสียชีวิต เช่น เดินไม่ได้เลยกินข้าวไม่ได้เลยแล้วก็นอนติดเตียงเปียกฉี่เปียกอะไรแบบนี้ ขยับไม่ได้เราได้ไปเจอสภาพนี้อยู่กับสามีภรรยา ตัวสามีกึ่ง

เหม็นก็ออกจากบ้านไป ก็ปล่อยให้นอน นอนอยู่กับเสื่อ ออกไปนอนระเบียงบ้านด้วยเพราะว่าฉี่เหม็น นอนในสภาพที่ เรานึกสงสัยว่าถ้าฝนตกจะนอนอย่างไร กลิ่นเหม็นมาก เราจึงพานักศึกษาลงกันเช็ดเนื้อเช็ดตัว ทำให้เราเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน " *(คุณน้ำตาล)*

2.1.5 การรับรู้ถึงตัวกำหนดเชิงบรรทัดฐาน คือ ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตัวบุคคลหรือต่อมหาวิทยาลัย ที่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยสามารถรับรู้และสัมผัสได้ จนก่อให้เกิดความตระหนักคิดในจริยธรรมและค่านิยมอันดีของสังคม ทั้งนี้ความคาดหวังนั้นต้องมีพลังมากพอที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติตามความคาดหวังของสังคมนั้นได้ ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวในเชิงที่ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นนโยบายที่ถูกกำหนดขึ้นมา เป็นภาระหน้าที่ที่ใครหลายคนต้องรับผิดชอบ แต่นั้นไม่ใช่สิ่งเดียวที่ก่อให้เกิดการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม หากแต่เธอคิดว่ายังมีความคาดหวังจากบริบทของสังคมที่มีต่อพวกเรา

" มันเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง ถามว่ามีใครอยากเหนื่อยไหม คงไม่มีใครอยากเหนื่อย แต่เราคิดว่าวันหนึ่งเรามีสิ่งที่เราถนัดมากกว่าคนอื่น เราจึงควรจะเอาสิ่งนั้นไปมอบให้กับคนอื่นต่อ เพื่อไม่ให้การศึกษามันหยุดนิ่ง คือจริง ๆ ถ้ามันจบที่เราเรียน เรารู้เราถ่ายทอดให้นิสิต นิสิตก็จะได้ใช้ความรู้แค่แบบจำลองในห้องเรียน แต่เราว่าการบริการวิชาการมันทำให้เด็กได้ใช้ชีวิตเป็น ได้ไปใช้ชีวิตจริง ๆ ได้ไปอยู่กับชาวบ้าน ได้ไปเห็นว่าสิ่งที่เราเรียนมามันได้ใช้ประโยชน์เขาเองจะได้มีจิตสาธารณะที่เราคิดว่าประเทศชาติต้องการ ว่าคนที่มีมากกว่าคนอื่น เราไม่ได้หมายความว่าต้องรวยหรืออะไรนะ แต่หมายความว่าเรามีความรู้ มีในสิ่งที่เราถนัดมากกว่าคนอื่น เราจึงควรจะเผื่อแผ่ให้กับสังคมคืนกลับไป " *(คุณน้ำค้าง)*

" ในฐานะที่เราเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม เพราะฉะนั้นอาจารย์เลยคิดว่า โอเคมันควรทำถือว่าเป็นหน้าที่ หน้าที่หนึ่งที่เขาไม่ได้บังคับ แต่เราสามารถที่จะทำได้ ซึ่งมันทำให้เรารู้สึกมีคุณค่าขึ้นมาว่าความรู้วิชาการยาก ๆ ไม่ได้มีแค่นำมาสอนนักศึกษาเรา แต่เรายังพาตัวเองพานักศึกษาเราเข้าไปมอบความรู้ไปแนะนำเขา บางคนเขาทุกข์ เดือดร้อนจากปัญหา " *(คุณน้ำผึ้ง)*

โดยขั้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งภายใน เป็นการกระทำภายใต้การตระหนักรู้ถึงกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด และข้อบังคับทางสังคม เพื่อให้การดำเนินงานไม่ขัดแย้งต่อข้อบังคับนั้น ๆ และอยู่บนพื้นฐานความดีงาม การที่บุคคลจะกระทำการณ์ใด ๆ ต้องคำนึงถึง บทบาทหน้าที่ ภาระงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ หรือกฎเกณฑ์ที่ถูกกำหนดขึ้นมาตีกรอบการกระทำของแต่ละบุคคล เช่น การเข้ารับภาระหน้าที่ของคุณน้ำฟ้าที่ต้องรับผิดชอบงานต่อจากบุคคลอื่นด้วยเหตุจำเป็นของหน่วยงานระหว่างดำเนินงานที่ทำให้เธอต้องเผชิญกับอุปสรรคทั้งภายในและภายนอกโครงการ แต่เธอก็ดำเนินการจนแล้วเสร็จในปีแรก และดำเนินการต่อมาในปีต่อ ๆ มา

" จริง ๆ ครั้งแรกไม่ใช่แรงบันดาลใจ มันเป็นงานที่ต้องทำ ครูเข้ามาทำงานตรงตำแหน่งนี้สมมติว่าเริ่มปี 2555 แล้วครูเข้ามาตอนเมษาแต่ช่วงเดือนมิถุนายนมันจะสิ้นสุดโครงการแล้ว แล้วก็มีคนมาบอกว่าเรามีโครงการที่ต้องทำนะ เป็นโครงการบริการวิชาการที่นครนายก สำหรับครูก็ไม่ได้มาจากแรงบันดาลใจ มันมาจากการที่ต้องทำ มันเป็นโครงการที่ของบประมาณไว้แล้ว กิจกรรม

ทุกอย่างไม่ได้เกิดจากกระบวนการที่มาจากเราคิด คือเราไม่ได้คิด เราไม่ได้รู้ว่ามันมาจากความต้องการอะไรรึเปล่า" *(คุณน้ำฟ้า)*

ทั้งนี้การวางกรอบการเขียนโครงการของมหาวิทยาลัยที่มีขอบเขตของพื้นที่การดำเนินการตามนโยบายหนึ่งจังหวัดหนึ่งมหาวิทยาลัยของสภามหาวิทยาลัย หรือจะเป็นการวางกรอบการดำเนินงานภายในของส่วนกิจการเพื่อสังคมที่ต้องการผลักดันให้โครงการแต่ละโครงการเป็นโครงการที่ช่วยเหลือสังคมได้อย่างแท้จริง โดยวางกติกาการเขียนขออนุมัติดำเนินโครงการในระยะ 3 - 5 ปี ที่กลุ่มคนทำงานบริการวิชาการแก่สังคมจะเรียกกันว่าโครงการอย่างยั่งยืน

" ผ่านมาอาจารย์ได้ทำโครงการนักวิจัยสร้างสิ่งแวดล้อม โดยคิดว่าเป็นปีที่ 3 แล้วเลยอยากให้มันยั่งยืน เลยคิดว่าเราไม่ควรไปแค่อบรมทิ้ง ๆ ไว้เฉย ๆ เราเลยคิดว่าน่าจะไปทำให้เขายืนอยู่ได้ด้วยตัวเอง เราเลยไปสร้างให้นักวิจัยที่เป็นคนในชุมชนให้เขาสามารถที่จะมาแก้ไขปัญหาหรือจัดการเรื่องขยะหรือสิ่งแวดล้อมด้วยตัวของเขาเอง เลยเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนักวิจัยแต่ยังคงเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม " (คุณน้ำผึ้ง)

จะเห็นได้ว่าประสบการณ์ที่เกิดจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคม ด้วยการเห็นแบบอย่างที่ดีทั้งในอดีตและปัจจุบันนั้น ล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และการซึมซับในการช่วยเหลือสังคมที่นำมาซึ่งการเกิด คุณค่าทางจริยธรรม และเกิดการรับรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ที่เป็นพื้นฐานอันดีงามภายในจิตใจของบุคลากร

เมื่อบุคลากรได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ การวิจัย ที่มีพันธกิจหลัก 4 ประการ และ 1 ใน 4 พันธกิจหลักที่สำคัญคือ การบริการวิชาการที่มีคุณภาพ จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว สภาพแวดล้อมดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดการถูกถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ผ่านกระบวนการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยสรรค์สร้างขึ้นเพื่อหล่อหลอม สร้างเสริม กระตุ้นให้เกิด และผลักดันให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถรับรู้ถึงอัตลักษณ์ บทบาท และหน้าที่ในฐานะของการเป็นส่วนหนึ่งในมหาวิทยาลัย บุคลากรเหล่านี้จะเกิดประสบการณ์ที่ดี และเมื่อผสานกับสภาวะทางจิตใจของบุคลากรที่มีคุณธรรมและจริยธรรมอันดีที่เป็นพื้นฐานด้านการช่วยเหลือสังคมมากเพียงพอ จะสามารถนำบุคลากรดังกล่าวไปสู่หลักความคิดเจตคติที่ดีต่อการบริการวิชาการ และมีจิตสาธารณะเพื่อช่วยเหลือ และรับใช้สังคมอย่างเต็มกำลังความสามารถที่มีร่วมกัน

ซึ่งเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคม มีผลต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลเกิดการเรียนรู้ทางสังคม ผ่านประสบการณ์ ผ่านการได้รับการถ่ายทอดทางสังคม บุคคลจะเกิดการรับรู้ทางสังคมในบทบาทหน้าที่ของตนเองภายใต้การมีจริยธรรมและค่านิยมที่ดีต่อสังคมจนกลายเป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคล ที่โน้มเอียงในการตอบสนองสิ่งที่ไม่ชอบหรือชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากความรู้เชิงประเมินค่าที่บุคลากรสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพสังคม สถานการณ์ทางสังคม หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแวดล้อมตัวเอง แล้วจึงเกิดความรู้สึกทางอารมณ์อย่างมาก

หากสิ่งเหล่านั้นมีผลกระทบทางตรงกับตัวบุคลากรเอง แล้วจึงมุ่งที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนเอง หากบุคลากรมีความรู้สึกต่อปัญหาภายในชุมชนหรือสังคมที่เกิดขึ้นแล้ว บุคลากรก็จะพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเอื้อเฟื้อ เกื้อกูล เห็นใจ และต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือหรือแก้ไขเป็นหาที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเจตคติที่เกิดขึ้นได้นั้นมีความเป็นปริมาณ กล่าวคือ หากบุคลากรมีเจตคติที่ดีในการทำงานมากเพียงพอที่จะก่อให้เกิดการกระทำในทางที่ดีของแต่ละบุคคลในการทำงานได้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานขึ้นบุคคลนั้นก็พร้อมที่จะวางเฉย ไม่กระทำ ไม่ตอบสนองใด ๆ หรืออาจตอบสนองด้วยพฤติกรรมทางลบในการทำงานได้เช่นกัน ดังที่ผู้สัมภาษณ์ถ่ายทอดประสบการณ์ ความคิดและเจตคติให้เราได้สัมผัสว่าประสบการณ์เหล่านั้นส่งผลต่อเจตคติในการใช้ชีวิตและทำงานอย่างไรบ้าง ซึ่งการเกิดเจตคติที่ดีของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น มี 3 ประเภท ได้แก่ เจตคติที่ดีต่ออาชีพ ต่อชุมชน และต่อประเทศชาติ ที่สัมพันธ์ต่อการเกิดเจตคติที่ดีในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ดังนี้

1) เจตคติที่ดีต่ออาชีพ

โดยการบบอกเล่าของผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งทำให้ผู้วิจัยรับรู้ว่าบุคลากรท่านนั้นเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานในสาขาของตนเองด้านการลงชุมชน จากการบอกเล่าความรู้สึกชอบที่จะทำชอบที่จะได้เรียนรู้และได้ลงมือปฏิบัติ ซึ่งสิ่งความรู้เหล่านั้นมีผลต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

“ การทำกิจกรรมมันทำให้เรามีเครือข่าย แล้วเราได้ไปเรียนรู้ของจริง แล้วยิ่งตอนนั้นทำกับทุกมหาวิทยาลัย ไม่ใช่แค่มหาวิทยาลัยมหิดลนะ เราประกาศรับสมัครของสหวิชาชีพ จากทุกมหาวิทยาลัยมารวมกันหลาย ๆ ร้อยคน เราติดต่อพี่ๆทั่วประเทศ โรงพยาบาลชุมชน คือตั้งแต่อยู่ปีสอง ปีหนึ่ง คือรู้จักกันหมดแล้ว ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอะไรอย่างนี้ เราส่งคนไปฝึก ไปอยู่ คือตอนนั้นเรามองว่า เราเรียนอยู่แต่ในมหาวิทยาลัย เราอยากจะรู้ว่าพอเราจบ เราอยากจะเลือกอยู่ชมชน ชนบทหรือว่าไปอยู่ในเมือง เพราะฉะนั้นจุดที่เราพานิสิตไปก็จะมีทั้งโรงพยาบาลจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน เป็นสหสาขา ” *(คุณน้ำใจ)*

ซึ่งไม่ต่างจากคุณนิติที่เขาได้ถูกอบรมเลี้ยงดูมาในครอบครัวที่มีพ่อเป็นแบบอย่างมีคุณย่าเป็นผู้วางกรอบการดำรงชีวิตให้ถูกต้องตามวิถีและวัฒนธรรมไทยที่ควรเป็นแก่เด็กผู้ชายคนหนึ่งที่สิ่งเหล่านั้นสามารถฝั่งรากลงไปในความคิด และจิตใจของเขาให้เขาได้เติบโตขึ้นมาเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีในการช่วยเหลือสังคม โดยเขาถ่ายทอดเจตคติของเขาออกมาว่า

“ อาชีพของเรานี้ คือข้าราชการ แล้วหน้าที่เราคือสอนศิลปะ มันถึงเวลาแล้ว ถึงเวลามานานแล้วที่เราจะทำอะไรเพื่อสังคม เราให้ในสิ่งทีเราถนัด เรามี หรือเราร่ำรวยนะ เราร่ำรวยในเรื่องของการสร้างสรรค์ศิลปะ เราจึงไปแจก เอาไปให้ มันไม่ใช่เหนื่อยยากลำบากอะไร เราก็สนุกด้วย เราก็สนุก เราก็เพลิดเพลิน เห็นผลกลับมา ต่าง ๆ นานา นี่คือการให้สังคม อีกมุมมองหนึ่งซึ่งเป็นความ

ภาคภูมิใจ ไม่เหนื่อยเลย ไม่รู้สึกเหนื่อยเลย สนุกตลอดเวลา ไม่เหนื่อยหรอก เพราะว่าเราชอบ แล้วเราเผื่อความผิดหวังไว้เรียบร้อยแล้ว คนโน่นไม่มา คนนี้ไม่ไป คนโน่นอย่างนี้ คนโน่นอย่างนั้น เราไม่เป็นปัญหา เราไม่เอาปัญหาเหล่านั้นมาบั่นทอน เพราะสุดท้ายมันมีคนที่คิดคล้าย ๆ กับเรานี้แน่นอนต้องมี เขาไปกับเรา " *(คุณนิติ)*

2) เจตคติที่ดีต่อชุมชน

หลักจากที่บุคลากรได้มีโอกาสลงไปสัมผัสกับวิถีชุมชน ผ่านการศึกษาดูงานหรือการเข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจนั้น ที่มีกิจกรรมต่าง ๆ ให้ได้เรียนรู้และเกิดความรู้สึกดีต่อสิ่งนั้น ย่อมทำให้บุคลากรรู้สึกภูมิใจ และต้องการที่จะทำในสิ่งที่ช่วยพัฒนาชุมชนและสังคมต่อไป

"ตอนนั้นกลับมาจากค่ายสร้างแรงบันดาลใจตอนนั้นกลับมาก็เลยมีความรู้สึกที่ดี ที่เราทำมามันไม่สูญเปล่า มันก็เกิดประโยชน์แล้วก็เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยด้วย เราก็สามารถประกาศตัวว่าเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม" *(คุณน้ำผึ้ง)*

"อาจารย์มีความสุขในการทำโครงการกับชุมชน มันเป็นส่วนหนึ่งในการเรียนการสอน...ถ้าเราเห็นการมีส่วนร่วมของชุมชน เราไม่เหนื่อยเลยนะ ชุมชนมีบทบาทในการทำกิจกรรม พอเราเห็นแบบนี้มันรู้สึกดี" (*คุณน้ำฝน)*

"อาจารย์ทุกคนจะต้องไปค่ายแรงบันดาลใจ ตอนเป็นอาจารย์ได้ใหม่ๆเลย ได้ไปค่ายสร้างแรงบันดาลใจ เป็นค่ายที่ท่านรองบริการวิชาการจัดขึ้น เป็นค่ายสำหรับบุคคลากรที่เข้ามาใหม่ หรืออยู่ก่อนแล้ว เราได้ไปสร้างฝาย เอาดินหินใส่กระสอบ เหมือนกับว่าไม่ได้บริการวิชาการโดยตรงนะ มันได้ไปช่วยชาวบ้านเหมือนกัน เหมือนเป็นอาสาสมัคร" *(คุณน้ำค้าง)*

3) เจตคติที่ดีต่อประเทศชาติ

นอกจากนี้คุณน้ำปรุงได้ถ่ายทอดเรื่องราว และความรู้สึกด้วยสีหน้าที่แสดงถึงความรัก ความเคารพ ความเทิดทูลในแผ่นดินเกิดและต่อบุคคลที่เป็นแบบอย่างของเธอ และมุมมองในการทำงานร่วมกับชาวบ้านแบบไม่ได้เป็นผู้ให้เพียงฝ่ายเดียว แต่เราเป็นทั้งผู้ให้ และผู้รับในเวลาเดียวกัน ให้เราสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกที่ดีของเธอต่อการได้ทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อทดแทนคุณแผ่นดิน

" เราทำหน้าที่ของตัวเองให้ได้ดีที่สุด เราทำเพื่อประเทศชาติเรา ต้องสร้างบ้านของเราเองนะ สมัยก่อนเรามีในหลวงรัชกาลที่ ๙ นะ แต่ตอนนี้เราไม่มีแล้ว นี่บ้านของเรา เราต้องดูแล... มหาวิทยาลัย หรือองค์กรของรัฐ สังคมอยู่ได้ ประเทศชาติอยู่ได้ เราจึงอยู่ได้ ถ้าบอกว่าเราอยู่ได้แล้วประเทศชาติมีปัญหาเราจะอยู่อย่างไร ในส่วนของมหาวิทยาลัยเอง ได้มอบบทบาทให้แต่ละคณะทำหลาย ๆ อย่าง แต่ในบทบาทการเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม ไม่ได้อยู่แค่เรา ชุมชนเองต้องมีบทบาทในการช่วยตนเองด้วย เมื่อชุมชนต้องการความช่วยเหลือ และอยากพัฒนา ไม่ใช่ว่าเราไปแล้วไม่พัฒนา มันจึงทำให้คนในมหาวิทยาลัยคิดท้อเหมือนกัน ชุมชนที่ต้องการความช่วยเหลือมีเยอะมาก แต่ต้องหาชุมชนที่เขาอยากพัฒนาร่วมไปกับเรา....เราเป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยถ้าเรามีโอกาสเราจะได้มาช่วยเหลือ คิดว่าไม่ใช่การช่วยเหลือ น่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้กับชาวบ้าน

และนำมาพัฒนาสังคม เพราะชาวบ้านมีอะไรหลายอย่างที่เขารู้แต่เราไม่รู้ และเรารู้แต่เขาไม่รู้ ถ้าเราได้เอาความรู้ของเรา ไปบวกกับสิ่งที่ชาวบ้านรู้จะทำให้เกิดการพัฒนาเกิดขึ้น...เพราะว่ามันมีประโยชน์ เราไปสอนเด็กเราต้องทำ หลักการอีกอย่างหนึ่งของอาจารย์ เราไปทำอย่างหนึ่งเหมือนเราได้เรียนรู้เพิ่ม เหมือนเราได้สอนประสบการณ์จริง " *(คุณน้ำปรุง)*

จะเห็นได้ว่าเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการนั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานอย่างมีความสุขใจ เมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานแล้ว บุคลากรดังกล่าวจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อหน้าที่ของตน สามารถมองเห็นคุณค่าและความสำคัญของสิ่งที่ตนเองกำลังกระทำ ที่เป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรให้แสดงออก โดยมุ่งเน้นไปในทางที่ทำประโยชน์เพื่อช่วยเหลือชุมชน สังคม และประเทศชาติ อีกทั้งยังสามารถสร้างความภาคภูมิใจและการยอมรับทางสังคมให้แก่ตนเองได้อีกด้วย

2.2 ขั้นสะสมประสบการณ์

ในขั้นนี้บุคลากรของมหาวิทยาลัยจะได้รับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมผ่านการได้รับการถ่ายทอดทางสังคม 2 ช่วง นั้นคือ ช่วงก่อนเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย และช่วงการได้รับแรงบันดาลใจภายหลังที่เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย

2.2.1 ช่วงก่อนเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย โดยการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมช่วงก่อนเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นการได้รับการถ่ายทอดทางสังคม หรือได้รับประสบการณ์ในอดีตของบุคลากรที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคม สามารถเริ่มต้นได้ตั้งแต่บุคคลถือกำเนิดขึ้น โดยมีตัวแทนทางสังคมที่สำคัญ ที่มีหน้าที่ในการถ่ายทอดจริยธรรม แนวคิด ค่านิยมให้กับบุคคล เพื่อให้เกิดพฤติกรรมตามความคาดหวังของสังคม ได้แก่ ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ศาสนา การศึกษา และสื่อมวลชน โดยตัวแทนเหล่านี้จะถ่ายทอดคุณธรรม คุณค่า และอุดมคติที่สังคมยึดมั่น โดยการเรียนรู้บรรทัดฐานและขนบธรรมเนียมประเพณีที่ใช้ในสังคม พร้อมที่จะใช้ชีวิตในแนวทางที่สังคมต้องการ เช่น การได้รับการสั่งสอน การได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัวให้เป็นผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีต่อผู้อื่น การเห็นแบบอย่างที่ดีจากบุคคลอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อตนเอง เช่น พ่อ แม่ กลุ่มเพื่อนสนิท ดาราที่ปลื้ม หรือนักวิชาการที่ชื่นชอบ เป็นต้น การถ่ายทอดทางสังคมเหล่านี้ถือเป็นปราการด่านแรกที่จะหล่อหลอมให้บุคคลได้ซึมซับตั้งแต่เด็กที่ถือว่าเป็นช่วงวัยแห่งการจดจำและเรียนรู้ที่ดีที่สุด

ด้านครอบครัว

สถาบันครอบครัวถือเป็นสถาบันหลักที่สำคัญที่สุด เพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันแรกของชีวิตมนุษย์ หากครอบครัวไม่สามารถอบรมเลี้ยงดู ไม่เป็นแบบอย่างที่ดี หรือไม่ทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ที่เรียกว่าการถ่ายทอดทางสังคมให้แก่บุคคลได้แล้ว ความไม่สมบูรณ์เหล่านั้นล้วนมีผลต่อบุคคลในการเติบโตขึ้นมาเป็นพลเมืองของสังคม กล่าวคือบุคคลเหล่านั้นจะเป็นพลเมือง

ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม แต่หากครอบครัวทำหน้าที่ถ่ายทอดค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมอันดี พร้อมทั้งทำให้บุคคลเกิดการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเอง ด้วยวิธีการสั่งสอน ปลูกฝัง และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคคลโดยสมบูรณ์แล้ว บุคคลนั้นย่อมเติบโตขึ้นมาอย่างมีคุณธรรมในจิตใจ และมีพฤติกรรมตามที่สังคมต้องการ ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวถึงชีวิตครอบครัวในวัยเด็กด้วยความคิดถึงและรอยยิ้มที่อบอุ่น

“ พ่อจะให้หลักคิด ให้หลักความซื่อสัตย์ ให้หลักการเอื้อเฟื้อ เช้ามา พระท่านมา ตื่นสายต้องรีบกุลีกุจอใส่บาตร หรือใครผ่านมาหน้าบ้านถือปลามา ซื้อเลย ทำไมรู้ไหม เอาไปปล่อย ซื้อปลาเพื่อเอาไปปล่อย จะไม่กินปลาเป็น ต้องถามก่อนว่า ที่พึ่งตายเมื่อไม่นานนี้คือตัวไหน ซื้อตัวนั้น เขาไม่ให้ฆ่าสัตว์ เขาจะปลูกฝังเรื่องไม่ฆ่าสัตว์ เรื่องทำบุญ ได้จากเขาหมด ตั้งแต่เด็ก ๆ ตั้งแต่จำความได้ แล้วได้อยู่กับแม่ใหญ่ ก็คือแม่ของพ่อ เขาก็จะอบรม ต้องไปวัดกับแก ไปวัด เอากล้วยบวชชีไปวัดมหาธาตุ ไปทำบุญที่วัดไปกับแก แล้วแกก็จะดูแลผม เราได้ตรงนี้มา**”** *(คุณนิติ)*

จากการบอกเล่าของคุณนิตินั้น ให้ข้อมูลที่เป็นไปในแนวเดียวกับคุณนิฐิ ที่ถ่ายทอดเรื่องราวให้ผู้วิจัยฟังถึงการได้เห็นแบบอย่างจากคุณ และคุณแม่ ที่ประกอบอาชีพครูด้วยความเมตตา กับเด็กนักเรียน สิ่งเหล่านี้คุณนิฐิได้รับมาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งเป็นเสมือนพื้นฐานที่ทำให้รู้จักการรัก และรู้จักการให้ แก่ผู้อื่น

“ การได้เห็นคุณพ่อคุณแม่ตั้งแต่เด็ก เขาเป็นครู เหมือนกัน เราเห็นท่าน สมัยโบราณต้องคลานเข่ากันมานักเรียนนั่งพื้น ครูนั่งเก้าอี้ เพราะฉะนั้นการให้ เราเห็นมาตั้งแต่เด็ก นั่นคือเราถูกปลูกฝังมา เขาไม่ได้สอนตรง ๆ หรอก แต่เราเห็นมา เราไม่สามารถแจกทุกคนได้นะเราก็จนกันพอดี แต่เราจะรู้จักการให้ ให้เท่าที่เรามี” *(คุณนิฐิ)*

และด้านครอบครัวของคุณน้ำทิพย์ ที่เติบโตมาด้วยความเป็นคนเจ้าระเบียบของพี่สาว นั้นเป็นการปลูกฝังให้เธอมีนิสัยที่ทำอะไรด้วยความเป็นระเบียบ ทำด้วยตนเอง และต้องทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีเสมอ ซึ่งส่งผลต่อการทำงานของเธอในปัจจุบัน ให้เธอเป็นคนรู้จักคิด รู้จักการวางแผน รู้จักหน้าที่ของตนเองและรับผิดชอบในงานที่เธอได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด

“แล้วตอนที่อยู่ที่บ้านเนี่ยเป็นคนทำอะไรเองทุกอย่าง พี่สาวเป็นคนระเบียบ เลยต้องทำอะไรเองทุกอย่าง เห็นโน่นเห็นนี่ ทำโน่นทำนี่ จะต้องทำทุกอย่างเหมือนกำลังเรียนรู้ว่า เราจะต้องดูแลที่ดี ทำที่นี่ให้ดี ถูกสอนมาด้วยในครอบครัว” *(คุณน้ำทิพย์)*

ด้านการศึกษา

จัดเป็นสถาบันทางสังคมที่มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนหนึ่งได้กล่าวถึง :ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ระดับ คือ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับอุดมศึกษา ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานนั้นมักถูกกล่าวถึงพฤติกรรมของตนเองที่ได้ช่วยเหลือครู เพื่อนนักเรียน ด้วยความเต็มใจและรู้สึกดีที่ได้ทำ

“เท่าที่พอจำได้ ทำงานสมัยเป็นนักเรียน ชอบทำงานให้ครู ครูไหว้วานอะไร ทำอะไร ชอบทำ อยู่ที่โรงเรียนจะชอบทำโน่นทำนี่ หรือเป็นเพราะว่าครูเขาเห็นว่าเราทำได้ ครูเขาก็ไหว้วานเรา เราเลยรู้สึกดีใจ ที่เราได้ทำ” *(คุณน้ำทิพย์)*

รวมถึงการบอกเล่าถึงกิจกรรมในรั้วโรงเรียนอาชีวะด้วยความชื่นชอบ ให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความผูกพันกันระหว่างเพื่อน รุ่นพี่ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และก่อให้เกิดความรู้สึกดี ภาคภูมิใจ และเกิดเป็นนิสัยความชื่นชอบที่จะได้ทำสิ่งดี ๆ เหล่านี้เพื่อผู้อื่น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“ตั้งแต่เรียนเพาะช่าง ฝนตก ไฟไหม้ น้ำท่วม กิจกรรมนักศึกษาผมก็จะเข้าไปอยู่กับเขา ไปช่วย ไปทางโน่นทางนี่ ไปช่วยเหลือเขาอยู่เป็นระยะ ๆ มันก็เหมือนกับมีชมรม มีสมาคม พี่ๆ ยังมีฝ่ายกิจกรรมพวกนี้ ผมก็จะไปอยู่กับเขา ทำโน่นทำนี่ไปอยู่ตลอดเวลา ชมรมดนตรี ชอบดนตรีด้วย เป็นคนสุนทรี ชอบร้องเพลง ก็ไปสมัครร้องเพลงกับเขา ก็ได้เข้ารอบกับเขา อะไรอย่างนี้ ที่เพาะช่างนะ คลุกคลีเรื่องพวกนี้มาตลอด สังคมหล่อหลอมเรามาแบบนี้” *(คุณนิติ)*

ส่วนในระดับอุดมศึกษานั้น ผู้สัมภาษณ์ได้เล่าถึงประสบการณ์ในวัยรุ่นสมัยเรียนมหาวิทยาลัย โดยได้มีโอกาสเข้าไปเรียนรู้และทำงานในสโมสรนิสิต ที่เล่าถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองเคยได้กระทำด้วยความสมัครใจ และเกิดความรู้สึกดีต่อกิจกรรมเหล่านั้น

“ สมัยเรียนเคยเป็นเด็กนิสิตทำงานสโมสรนิสิต สนุก ไปสร้างฝายให้ชาวบ้าน เคยนะ ” *(คุณน้ำค้าง)*

ที่แตกต่างจากคุณน้ำฟ้า โดยเธอเล่าว่าเธอเคยมีประสบการณ์ด้านการทำกิจกรรมเพื่อผู้อื่น แต่การทำกิจกรรมเหล่านั้นของเธอเกิดจากการที่ต้องลงไปทำเพราะเป็นวิชาเรียน ซึ่งการลงไปทำกิจกรรมครั้งนั้นของเธอได้ทำให้เธอเกิดความรู้สึกประทับใจในภาพที่เธอเห็น นั้นคือรอยยิ้ม และความสุขของเด็ก ๆ ที่พวกเธอได้มีโอกาสไปสร้างกิจกรรมให้

“ สมัยเรียนมหาวิทยาลัยมีการจัดออกค่ายและทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นความต้องการของเราด้วยแล้วเรามีพรรคมีพวกเพื่อน ๆ ด้วย แต่อย่างเราเรียนสังคม สิ่งที่จำเป็นคือการออกค่าย อาจารย์เขาต้องพาไปทั้งคณะหรือทั้งเอก ก็ต้องไปที่เมืองกาญจนบุรีบ้าง ไปสร้างโรงเรียน ทาสีโรงเรียน คืออาจารย์เขาพาไป เหมือนบังคับว่าต้องไป แต่ไปแล้วก็มีความรู้สึกว่าได้อยู่กับเพื่อน ได้เห็นเด็กยิ้ม เด็กวิ่งเล่นมันก็ได้อรรถรสอีกแบบหนึ่ง ก็เลยชอบที่จะทำแบบนี้ พอมาอยู่ที่นี่ก็เหมือนเข้าทางค่ะ ” (*คุณน้ำฟ้า*)

โดยคุณน้ำผึ้งเธอถ่ายทอดประสบการณ์การเป็นผู้ช่วยอาจารย์ ที่ทำให้เธอได้มีโอกาสเปิดมุมมองแห่งการเรียนรู้ วิธีการลงพื้นที่เพื่อทำกิจกรรมต่างให้กับชุมชน และเธอได้นำสิ่งที่เธอได้เรียนรู้จากอาจารย์ตรงนั้น มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

“เป็น TA Teaching Assessments ของอาจารย์ท่าน หรือเป็นผู้ช่วยสอนของอาจารย์ เหมือนจันทร์เขาอยู่แล้วเวลาอาจารย์ท่านไปทำอาจจะได้ติดตามท่านไปด้วย อาจารย์ท่านเลยสอนตัวอาจารย์เองเลยได้เห็นวิธีการทำงานของอาจารย์เขา เลยจำได้ ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

ส่วนด้านของนักกิจกรรมอย่างคุณน้ำใจ ที่เธอได้มีโอกาสทำกิจกรรมทางสังคมระดับกลุ่มมหาวิทยาลัยทั่วประเทศตั้งแต่สมัยเรียน ว่าเธอได้รับการชักชวนจากรุ่นพี่ ให้เข้าร่วมการทำกิจกรรมในครั้งแรก และได้เห็นแบบอย่างจากรุ่นพี่หลาย ๆ คน ที่เป็นตนแบบของการเรียนดี กิจกรรมเด่น และทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น

" อาจารย์เห็นต้นแบบจากรุ่นพี่ในมหาลัย สมัยเรียนปริญญาตรี ยกตัวอย่าง คุณหมอนิตยา ลำพง คนพวกนี้คือ พวกนักกิจกรรมทั้งนั้นแหละ " *(คุณน้ำใจ)*

ด้านศาสนา

เราไม่อาจปฏิเสธได้ว่าศาสนาเป็นอีกหนึ่งสถาบันหลักทางสังคมที่เปรียบเสมือนที่พึ่งพิงทางจิตใจให้แก่บุคคล ให้บุคคลได้มีที่ยึดเหนี่ยวเมื่อเกิดความทุกข์กาย ทุกข์ใจ คำสอนของศาสนาทุกศาสนาล้วนมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน นั้นคือการให้บุคคลเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรมผ่านการถ่ายทอดสู่บุคคลด้วยตัวแทนทางศาสนา เช่น คัมภีร์ พิธีกรรม และกิจกรรมต่าง ๆ ของศาสนา ดังผู้ให้สัมภาษณ์ได้เล่าถึงประสบการณ์ด้วยรอยยิ้ม และความภาคภูมิใจให้ฟังว่า

"คิดว่าทุก ๆคน ที่ทำงานด้านชุมชนอย่างแท้จริงต้องเป็นเด็กกิจกรรม อาจไม่ใช่ทั้งหมด อาจจะบางคนที่แบบเป็นเด็กเรียนมาตลอด แล้วพึ่งมาทำแล้วรู้สึกได้ว่างานแนวนี้ หรือแม้กระทั่งทุกคนในทีมก็เป็นเด็กกิจกรรมทั้งนั้น เป็นเด็กกิจกรรมตั้งแต่เด็ก เป็นเด็กกิจกรรม หมายถึง เป็นผู้ร่วมกิจกรรมจนเป็นผู้นำกิจกรรม ถ้าถามว่ากิจกรรมอะไรที่ทำให้ได้เป็นในวันนี้ มันเป็นพื้นฐานทางกิจกรรมของคาทอลิก กิจกรรมด้านศาสนา เพราะทำงานด้านศาสนามาตลอด เป็นกิจกรรมที่ไม่ใช่รับของบริจาค แต่เป็นกิจกรรมที่ต้องช่วยเหลือ " *(คุณน้ำเพชร)*

ด้านสื่อมวลชน

สื่อมวลชนต่าง ๆ เป็นตัวแทนทางสังคมให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ผ่านการได้รับข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิงในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้เราได้มองความเป็นไปของสังคมจากการได้อ่านได้ฟัง และดูจากสื่อมวลชน ซึ่งการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดการตีความและประเมินค่าเพื่อทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากการถ่ายทอดทางสังคมโดยอ้อมอีกทางหนึ่ง ที่เปรียบเสมือนเงาสะท้อนทางความคิดและการกระทำที่บุคคลมักเรียนรู้การกระทำของตนเองและการกระทำต่อผู้อื่นบนรากฐานของการมองแบบอย่างจากผู้อื่นแล้วนำมาปรับใช้อย่างเหมาะสมกับตนเอง ที่ได้รับอิทธิพลในการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเจตคติของบุคคล นอกจากนี้กระแสทางสังคมที่เกิดขึ้นผู้วิจัยพบว่ามีผลต่อเจตคติที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของบุคคล และเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรม

"ตอนนั้นเราก็ชอบเหมือนดูละคร แล้วจะมีแบบว่าต้องเข้าไปทำงานในชุมชน แล้วจะไปเจอพวกปลัด พวกพระเอกหล่อๆ เราก็เลยรู้สึกว่าอยากเป็นนักพัฒนา ซึ่งตอนเด็กจริง ๆ อาจารย์อยากเป็นพวกเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้" (คุณน้ำผึ้ง)

โดยผู้ให้ข้อมูลอีกท่านได้ให้ข้อมูลที่สนับสนุนการบอกเล่าของคุณน้ำผึ้งว่า ตัวเขาได้รับการถ่ายทอดสิ่งที่ดี ๆ ให้เกิดความคิด ทัศนคติที่ดี ที่เขาได้ซึมซับและกลายเป็นตัวตนของเขาในวันนี้

“มันมีตอนเราดูหนังด้วยนะ การดูหนังที่มันเป็นหนังที่มันดีๆ ที่มันส่งเสริมกำลังใจให้แนวทางพวกนี้ พ่อก็พาดูอะไรแบบนี้ หนังดีๆทุกเรื่องแกต้องพาไปดู เลือกให้ดูเพื่อมันจะได้ซึมซับในประสบการณ์ดีๆ ” *(คุณนิติ)*

การที่บุคคลจะประพฤติดี ประพฤติชอบ ประกอบอาชีพอย่างซื่อสัตย์สุจริต เห็นประโยชน์ของส่วนรวมเป็นอันดับแรก มีจิตสำนึกสาธารณะ มีจิตใจโอบอ้อมอารี ต้องการที่จะช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา หรือบรรเทาทุกข์ให้แก่สังคมได้นั้น บุคคลดังกล่าวต้องมีคุณธรรมจริยธรรมเกิดขึ้นภายในจิตใจเป็นพื้นฐาน ที่เปรียบเสมือนบทบัญญัติแห่งความดีงามในจิตใจของมนุษย์เสียก่อน โดยจริยธรรมอันดีที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลด้านการช่วยเหลือทางสังคมนั้น ประกอบไปด้วยหลัก 3 ประการ ได้แก่ การเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ความคิดเชิงเป็นเหตุ เป็นผล และการเลียนแบบความดี การยึดมั่นในความดีงาม จริยธรรมของมนุษย์จึงสามารถเกิดขึ้นได้ผ่านประสบการณ์ในอดีตที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคม เกิดการเรียนรู้ และการได้รับการปลูกฝังทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยที่บุคคลดังกล่าวจะเกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ และสามารถแยกแยะได้ว่าการกระทำใดดี การกระทำใดไม่ดี เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมภายใต้บรรทัดฐานทางสังคมที่มีอิทธิพลในการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเจตคติของบุคคลในการดำเนินชีวิต

2.2.2 ช่วงหลังเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย เป็นการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมภายหลังที่เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับการถ่ายทอดทางความรู้ ความคิด และค่านิยมในวัยผู้ใหญ่ เพื่อหล่อหลอมให้บุคคลเกิดทักษะ ความรู้ และบุคลิกภาพตามบทบาทหน้าที่ในการทำงานอย่างมั่นคง จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า การดำเนินนโยบายด้วยวิธีการต่าง ๆ และการได้รับมอบหมายภาระหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ย่อมมีผลต่อความสามารถในการรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคลากร ในการปฏิบัติหน้าที่โครงการบริการวิชาการแก่สังคม จนก่อให้เกิดการฝังรากทางจริยธรรมและเกิดค่านิยมที่ดีในจิตใจของตัวบุคลากรในการทำงานหรือกิจการใด ๆ เพื่อสังคมผ่านการปลูกฝัง ส่งเสริม และสร้างสถานการณ์ เพื่อให้เกิดความคิด เจตคติ ค่านิยม บุคลิกภาพ และแรงบันดาลใจในตัวบุคลากรจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลจะเกิดการเรียนรู้ การยอมรับ และการดำรงรักษาไว้ซึ่งสิ่งที่ถูกถ่ายทอดหรือได้รับระหว่างกันอย่างสอดคล้องกับลักษณะของบุคคลที่สังคมคาดหวัง กล่าวคือมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เช่น การจัดค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากร การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ลงไปสัมผัสกับสภาพปัญหาและวิถีชีวิตของคนในชุมชนจริงจากการจัดโครงการไปศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ ที่เอื้อให้เกิดความรู้ และทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเพื่อสังคมจนเกิดการซึมซับและก่อให้เกิดการกระทำโดยผ่านความคาดหวังทางสังคมหรือบรรทัดฐานที่สังคมกำหนด โดยบุคคลเมื่อได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแล้วนั้น จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับจากการกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ผ่านขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยเกิดความสนใจในสิ่งนั้น แล้วจดจำ

ในสิ่งที่เกิดขึ้น จากนั้นทดลองปฏิบัติตาม และหากมีสิ่งมากระตุ้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมา

โดยการถ่ายทอดทางสังคมทำให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมที่นำไปสู่จริยธรรม ค่านิยมที่ดี และการรับรู้บทบาทหน้าที่ในสังคม ซึ่งบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับอิทธิพลจากสังคมและมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเกี่ยวกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยมีสิ่งแวดล้อมหรือวัฒนธรรมทางสังคม เป็นตัวกำหนดเงื่อนไขทางความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมให้กับบุคลากรตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย โดยพัฒนาการทางจริยธรรมได้เกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของสังคม ที่มีความต้องการเป็นพื้นฐาน ซึ่งบุคลากรของมหาวิทยาลัยจะมีบรรทัดฐานทางสังคมที่สัมพันธ์กับการสร้างค่านิยมและจริยธรรม กล่าวคือการที่บุคลากรได้เรียนรู้ในลักษณะของการเห็นแบบอย่างจากบุคคล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จะเกิดการลอกเลียนแบบ โดยบุคลากรจะสังเกตพฤติกรรมจริยธรรมของบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดและเก็บบันทึกในความทรงจำ จากนั้นจึงจะถ่ายทอดพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่ใกล้เคียงกับบุคคลที่เป็นตัวแบบ ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในวัยเด็กจากครอบครัว จากโรงเรียน หรือจากสื่อมวลชน และเกิดการเรียนรู้ทางสังคมอีกครั้งที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัยที่ได้จัดขึ้น โดยสิ่งแวดล้อมทางวัตถุและสังคมที่บุคลากรแต่ละคนได้ประสบนั้น จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลทางความคิด เจตคติ และนำไปสู่การเกิดพฤติกรรรม โดยสังคมได้ปลูกฝัง ความสนใจ ทักษะ และมุมมองทางความคิดที่เหมาะสมกับบุคลากร ในการที่พวกเขาเรียนรู้ที่จะปฏิบัติตามความคาดหวังของสังคมหรือของมหาวิทยาลัย ผ่านขั้นตอนการถ่ายทอดทางสังคมเกิดเป็นการเรียนรู้ที่เริ่มจากความสนใจโดยที่บุคลากรจะตั้งใจ ดู หรือสังเกตเพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

“พาไปศึกษาดูงาน เพราะการที่เราจะเริ่มต้นในการทำงาน ถ้าเราได้ไปดูแบบอย่างที่อื่นบ้าง ว่าเขาทำกันอย่างไร เพราะว่าพื้นที่อื่นเขาถึงได้ประสบความสำเร็จในการทำโครงการ ทำไมเขาถึงเข้มแข็ง” *(คุณน้ำตาล)*

ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนจากการเข้าร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจ หรือแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาชุมชนจากการได้ไปศึกษาดูงานภายนอกมหาวิทยาลัย จากนั้นบุคลากรจะเกิดการจดจำในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับเพื่อเลียนแบบการกระทำจากการได้สังเกต แล้วบุคลากรจะลองปฏิบัติตามว่าเป็นไปอย่างที่ได้เห็นหรือไม่ภายใต้กรอบความคิดทางสังคมและเกิดรับรู้ทางสังคมว่าสังคมนั้น ๆ ต้องการสิ่งใดหรือมีเป้าประสงค์ใดให้บุคคลในมหาวิทยาลัยกระทำหรือปฏิบัติหน้าที่ใด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และแสดงพฤติกรรมออกมา

“4 ปีที่แล้ว อาจารย์ก็เริ่มสนใจโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม แล้วพอเริ่มสำรวจความต้องการจริง ๆ พบว่ามีประเด็นให้โฟกัสมากขึ้น อาจารย์เลยเริ่มไปทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

โดยการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง เป็นพฤติกรรมที่ผู้วิจัยค้นพบในตัวกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ที่มีลักษณะของการกล้าคิดและกล้าที่จะแสดงออก ลงมือกระทำสิ่งต่างๆอย่างรู้กาลเทศะ โดยบุคลากรจะเกิดความตระหนักรู้ในตนเอง สามารถรู้เท่าทันอารมณ์ สามารถจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ ประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รับรู้ว่าตนเองมีบทบาทหน้าที่อย่างไรในสังคม รับรู้ถึงความสามารถและคุณค่าของตนเอง สามารถเลือกกระทำในสิ่งที่จะเกิดประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อหน่วยงาน ต่อโครงการ และต่อชุมชนได้

“ตอนนั้นเข้ามาเป็นอาจารย์ใหม่ๆ เราได้มีบทบาททั้งด้านการสอน การบริการวิชาการวิจัย เราจบการจัดการด้านพลังงานมานี่ เราก็มองว่า ครูที่จะจบออกไปน่าจะมีบทบาทต่อการเรียนการสอนแล้ว เขาจะต้องไปอยู่ในสถานศึกษา มันจะต้องมีเรื่องของการบริหารจัดการด้านพลังงานเข้ามาเกี่ยวข้อง ผมเลยเขียนโครงการตัวนี้มาให้กับนิสิตของเรา ได้มีความรู้ออกไปใช้ในโรงเรียน ”
(คุณนิทาน)

กล่าวได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับนั้น เป็นผลทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ รอบตัว จนเกิดจริยธรรม ค่านิยม และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ที่เป็นพื้นฐานทางความคิด เจตคติ และเป็นที่มาของลักษณะนิสัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีผลต่อแนวทางการประพฤติ ปฏิบัติในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมแล้วก่อให้เกิดจริยธรรมและค่านิยมที่ดีภายในตัวบุคลากรนั้น ถือเป็นการสร้างรากฐานด้านการช่วยเหลือผู้อื่นที่มั่นคงภายในจิตใจ เพื่อนำไปสู่การเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เปรียบเสมือนประตูสู่การยอมรับและการปฏิบัติในขั้นต่อไปอย่างยั่งยืน

2.3 ขั้นแปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า การมีเจตคติที่ดีนั้นเป็นจิตลักษณะพื้นฐานภายในจิตใจของบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งการเกิดแรงบันดาลใจนั้นเราทุกคนสามารถเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อเราได้ผ่านการดู การอ่าน การฟัง หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับบางสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดภายในจิตใจของตนเอง โดยเราไม่สามารถบอกได้ว่าแรงบันดาลใจของแต่ละคนนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อใด ตอนไหน หรือสิ่งใดเป็นตัวกระทำให้เกิด แต่เมื่อบุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ และเกิดแรงบันดาลใจขึ้นมาเสริมแล้วนั้น ย่อมมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม เพราะแรงบันดาลใจจะทำให้บุคคลเกิดพลังทางความคิด พลังในการกระทำ และสามารถสร้างสรรค์งานออกมาได้จนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

“ ตอนนั้นเราชอบเหมือนดูในละคร แล้วจะมีฉากแบบว่าต้องเข้าไปทำงานในชุมชน แล้วจะไปเจอพวกปลัด พวกพระเอกหล่อ ๆ เราเลยรู้สึกว่าอยากเป็นนักพัฒนา ซึ่งตอนเด็กจริง ๆ อาจารย์อยากเป็นพวกเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ แล้วพอเรามาดูใกล้มันเป็นพัฒนาชุมชน แต่ไม่ใช่ชุมชนชนบท

มันเป็นชุมชนเมือง มันคนละแบบ ได้เข้าไปอยู่ในพื้นที่ชุมชนแออัด ตอนนั้นมีอุดมการณ์ อาจารย์เลยสมัครเข้าไปเรียน อาจารย์เป็นรุ่นสอง ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

ซึ่งจากการบอกเล่าของคุณน้ำผึ้งจะเห็นว่า เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานชุมชนจากการได้เห็นแบบอย่างของบุคคลในละคร แล้วทำให้เกิดพลังที่จะคิดวางแผนชีวิตว่าตนเองต้องการประกอบอาชีพนักพัฒนา และด้วยพลังที่เกิดขึ้นภายในจิตใจนั้น เป็นผลให้คุณน้ำผึ้งเลือกที่จะเรียนต่อในสาขาที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น

“ ตอนนั้นยังไม่มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เราได้พานิสิตลงไปฝึกแล้วเราเห็นปัญหา เราอยากจะเข้าไปช่วยแก้ให้มันถึงแก่น ” *(คุณน้ำใจ)*

การได้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ที่ตนเองได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสผ่านการบอกเล่าของคุณน้ำใจ ทำให้เราได้เห็นการเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการเพื่อช่วยแก้ปัญหาของชุมชนที่ต้นเหตุของคุณน้ำใจ ซึ่งแตกต่างจากคุณน้ำตาลที่มีประสบการณ์ทางความรู้สึกในแง่ลบกับตนเองต่อภาพที่เห็นในการประกอบอาชีพ แล้วเกิดแรงผลักดันตัวเองออกจากที่ตรงนั้น จนเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำงานบนสายวิชาชีพของตนเองในแง่มุมของการเสริมสร้างเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาให้กับชุมชนมากกว่าการทำงานในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาล

“ การทำงานของเราอยู่ในโรงพยาบาลอยู่ในหอผู้ป่วยหนัก เดินวนอยู่ทั้งวันเราเห็นแต่คนตาย เลยมีความรู้สึกว่าเราไม่ชอบงานแบบนี้ เราชอบทำงานเชิงรุกมากกว่า อย่างเวลาทำงานต้องอยู่กับคนเจ็บ คนป่วยคนตาย ต้องอยู่ในเหตุการณ์อย่างนี้ตลอดเวลามันรู้สึกหดหู่ แล้วมันจะเพลียใจมากที่ดูมาเท่าไหร่เห็นแต่คนตายอย่างนั้นเราจึงคิดว่าเราน่าจะไปทำงานแบบที่ทำให้เขาตายน้อยลง ฉะนั้นก็ไปดูแลเขาในตอนที่เขาไม่ป่วย รูปแบบของชุมชนเป็นเช่นนี้ เน้นการป้องกัน ” *(คุณน้ำตาล)*

ในมุมมองของคุณน้ำทิพย์ที่มองว่าแรงบันดาลใจของเธอเกิดขึ้นเมื่อเรามีความภูมิใจที่ได้ไปทำสิ่งดี ๆ ให้กับผู้อื่นได้มีคุณภาพ และทักษะการดูแลสุขภาพของตนเอง

“แรงบันดาลใจคือทำให้เราภาคภูมิใจที่จะไปทำให้เขา คนที่รู้แล้วเราโอเค แต่คนที่ไม่รู้เราอยากให้เขาได้รู้” *(คุณน้ำทิพย์)*

นอกจากประสบการณ์ในอดีตและประสบการณ์ที่ได้รับจากที่ทำงานโดยตรงแล้ว แรงบันดาลใจจะสามารถเกิดขึ้นได้กับบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หากสิ่งแวดล้อมรอบกายของบุคลากรประกอบไปด้วย ผู้นำที่จะสามารถประพฤติตนเป็นแบบอย่างในทางที่ให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม ซึ่งการสร้างแรงบันดาลใจ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดได้จากการได้รับความท้าทายในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหัวหน้าและคณะบุคลากรที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมจะได้รับการกระตุ้นทางจิตวิญญาณจากฝ่ายบริหารและคณะทำงานด้วยกัน เพื่อให้เกิดความมีชีวิตชีวา มีการแสดงออกของความกระตือรือร้นโดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก สามารถพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายในระยะยาว ผู้วิจัยพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจนี้ เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งช่วยให้หัวหน้าโครงการจัดการกับอุปสรรค และเสริมความคิดสร้างสรรค์ของตนได้

" ในระดับมหาวิทยาลัยก็มี การประชุมทุกครั้งการเป็นทีมของเขาสร้างแรงบันดาลใจได้อยู่แล้ว หรือเวลาเขาจัดประชุมความก้าวหน้า ประชุมในแต่ละรอบเป็นวาระ ของฝ่ายบริการวิชาการแก่สังคมอย่างเดียว เฉพาะส่วนของเราอย่างเดียวจะมีประชุมทุก ๆ สองเดือนสามเดือน ประมาณนี้ที่ให้หัวหน้าโครงการ คณบดี เข้ามาเราก็จะได้ฟัง ได้เห็นว่ามันมีกิจกรรมอะไรบ้าง นอกจากนั้นเขาก็จะมีกิจกรรมศึกษาดูงานในโครงการพระราชดำริ ไปดูงานจัดการขยะ อันนี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจได้ อันนี้เป็นภาพของมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนกิจการเพื่อสังคม " *(คุณน้ำผึ้ง)*

โดยความสัมพันธ์ของการเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อนำไปสู่แรงบันด้านใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ผู้วิจัยสามารถอนุมานได้ว่า บุคคลที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม มีคุณสมบัติภายในจิตใจที่ประกอบไปด้วยการมีเจตคติที่ดีต่องานบริการวิชาการแก่สังคมหรืองานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น งานด้านอาสาสมัคร หรืองานต่าง ๆ ที่ทำเพื่อสังคม โดยการเกิดเจตคติที่ดีดังกล่าวมีแนวโน้มทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ แต่การทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่ปรากฏแน่ชัดว่าเจตคติที่ดีเพียงเท่านั้นจะสามารถไปไปสู่การเกิดพฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม ในสิ่งที่ผู้วิจัยค้นพบ คือ บุคลากรเหล่านั้นมีเจตคติที่ดีในการทำงานและมีแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมร่วมด้วย ซึ่งเป็นผลให้งานหรือโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์และสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนทำโครงการสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และมีแนวโน้มในการต่อขยายโครงการหรือพัฒนาโครงการให้ดีขึ้นในอนาคต

2.4 ขั้นรักษาไว้ให้มั่นคง

ในขั้นนี้เป็นขั้นที่สำคัญต่อการทำให้เกิดความยั่งยืนในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่เกิดจากการสร้างแรงบันดาลใจ โดยได้จากการสนับสนุนทางสังคมในด้านการทำงาน ครอบครัว กลุ่มเพื่อนที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นเครือข่ายทางสังคมที่มีโครงสร้างแน่ชัด เป็นการมีส่วนร่วม และแลกเปลี่ยนในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ล้วนมีส่วนในการผลักดัน ส่งเสริมให้บุคคลได้เกิดความคิดริเริ่มและลงมือกระทำสิ่งต่าง ๆ จนเกิดเป็นพฤติกรรมบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งสังคมในการทำงานถือเป็นหัวใจหลักในการส่งเสริม ผลักดันและรักษาไว้ซึ่งแรงบันดาลใจที่เกิดขึ้น รองลงมาคือเพื่อนและครอบครัวที่มีความสำคัญในขณะปัจจุบันเท่า ๆ กัน กล่าวคือ การที่บุคคลจะเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมโดยสมบูรณ์ และสามารถดำเนินการได้จนบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นในระยะยาวอย่างยั่งยืนได้นั้น บุคลากรต้องอาศัยการสนับสนุนจากสังคมควบคู่ไปด้วยนั้นเอง โดยผู้วิจัยสามารถแบ่งรูปแบบการสนับสนุนทางสังคมที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) การสนันสนุนทางสังคมด้านเครื่องมือ สิ่งของ

เป็นการหน่วยงานหรือทีมงานได้รับความช่วยเหลือโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นด้านแรงงาน ด้านเศรษฐกิจ เวลา หรือการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงาน ที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างไม่ติดขัด ซึ่งส่วนใหญ่การดำเนินโครงการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้ มักพบปัญหาและอุปสรรคในด้านการเบิกจ่าย ที่ไม่สอดคล้องกับการดำเนินในพื้นที่ โดยการบูรณาการกับรายวิชาเรียน

“ ต้นเทอมมันเป็นสิ่งสำคัญ ปลายเทอมมันทำอะไรไม่ทันแล้ว แล้วถ้าเราไปรอเงินของบก.(ศูนย์บริการวิชาการแก่สังคม เปลี่ยนชื่อเป็น ส่วนกิจการเพื่อสังคม) เทอมสองเราจึงทำอะไรไม่ทัน ถ้าจะย้อนกลับมารอ บก.ที่ให้อนุมัติมันจึงไม่ทัน มันจะปิดงบประมาณแล้ว เราเลยมองว่าในเมื่อเราต้องการพัฒนาตรงนี้ เรามีแรงบันดาลใจจะทำแล้วตอนนี้ เราอย่ามัวไปรองบประมาณชาวบ้านเลย เราทำไปด้วยใจของเรานี่แหละ แล้วถึงจังหวะหนึ่งได้ใช้งบประมาณส่วนอุปกรณ์ที่ออกมาร่วมด้วย ปลายปีนี้เราใช้งบ บก. แต่บางทีปลายปีอย่างเมษายนที่ผ่านมา ผู้อำนวยการท่านจะให้สองแสนไปเป็นรางวัลนะ เป็นรางวัลให้กับทางนั้น เราไปมอบรางวัลให้โดยที่เราไม่ได้ใช้เงินมหาวิทยาลัย เพราะอย่างนั้นถ้าถามว่าทำไมครูกับคณะทำงานจึงมีกำลังใจ สิ่งนี้แหละมันมีคนมาให้ มาช่วยเราตลอด ไม่ได้ทิ้งให้ทีมเราทำงานกันเอง ”*(คุณน้ำฟ้า)*

ไม่ต่างจากการลงพื้นที่ของผู้ให้ข้อมูลอีกท่านที่บอกเล่าถึงปัญหาด้านงบประมาณในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของโครงการ ที่ไม่สามารถเบิกจ่ายได้เนื่องจากเป็นส่วนที่นอกเหนือจากข้อกำหนดของการเบิกจ่าย ที่ได้รับการช่วยเหลือจากงบประมาณภายในของหน่วยงานเอง

“ ส่วนใหญ่เป็นเงินสาขาช่วยสนับสนุน บก.จ่ายไม่ได้ เพราะว่าเราอยากให้มันเกิดขึ้น เกิดมรรคเกิดผล ใช้เงินเป็นหมื่นเหมือนกันนะ เพราะว่าบางทีผู้ปกครองเขาสนใจ เราจะไปไล่เขากลับเราทำไม่ได้ ” *(คุณน้ำใจ)*

2) การสนันสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์

การที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้รับ ความรัก การดูแลเอาใจใส่ ได้รับการยอมรับ การเห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย

“การได้ลงชุมชนสนุกดีนะ เรามีความสุขที่ได้อยู่กับชาวบ้าน และเวลาที่เราเหนื่อยเราจะชอบพูดให้กันว่า สู้ ๆ นะ ถึงจะเป็นคำพูดสั้น ๆ แต่มันทำให้เรารู้สึกดีขึ้นนะ” *(คุณน้ำฝน)*

ในการจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย เป็นการจัดให้เกิดรูปแบบการดำเนินงานภายใต้กรอบของสังคมที่ถูกวางไว้ เพื่อเอื้อให้เกิดความรู้สึกเห็นด้วยกับแนวทางการปฏิบัติงานนั้น หากรูปแบบที่ถูกจัดวางไว้นั้น สามารถทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี และเห็นถึงคุณค่า

“ เอื้อนะเพราะมหาวิทยาลัยเป็นเหมือน Active leaning คือให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้จักสถานที่จริง คณบดีค่อนข้างสนับสนุนมาก” *(คุณน้ำปรุง)*

3) การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินค่า

การคณะทำงานในหน่วยงาน หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้บุคลากรนำไปประเมินตนเอง และเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่น ๆ

“มีกิจกรรมการทำ KM การเล่างานของเรา เราจะมีการเล่าสู่กันฟังในงานประชุมสตาฟ ว่าอาจารย์แต่ละท่านได้ไปทำอะไร การพูดของเราให้คนอื่นฟัง การฟังที่คนอื่นพูดเป็นการสร้างแรงบันดาลใจในงานทำงาน มันช่วยสร้างเราไปในตัว การทำประกันคุณภาพในคณะที่ต้องมาเขียนองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ ทำให้เราได้กลับไปทบทวนสิ่งที่เราทำ ได้เห็นผลที่มันเกิดขึ้น” *(คุณน้ำผึ้ง)*

4) การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร

การที่คณะทำงานในหน่วยงานหรือบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับคำแนะนำ แนวทางการดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปปรับใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆที่เกิดขึ้นได้

“การประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยในด้านการเชิญชวนให้เข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจเราจะได้รับข้อมูลทางอีเมล์ทุกคนที่เป็นบุคลากรจะได้รับอีเมลจากส่วนกิจการเพื่อสังคมและเมื่อใครสนใจก็ตอบกลับไปทางอีเมล์” *(คุณน้ำฝน)*

“ แล้วระหว่างที่ปีแรกได้ไปศึกษาดูงานเพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจเหมือนกันเพราะว่าลักษณะของการที่ยังไม่เริ่มต้น ถ้าเราได้ไปดูแบบอย่างที่อื่นบ้าง ว่าเขาทำกันอย่างไร เพราะว่าพื้นที่อื่นเขาประสบความสำเร็จ ทำไมเขาถึงเข้มแข็ง อาจารย์ก็ทำงบประมาณในโครงการที่มหาวิทยาลัยให้พอดีทางมหาวิทยาลัยให้ไปดูงานที่จังหวัดสระแก้ว ในปีแรกเราก็ไปดูงานที่นั้น ” *(คุณน้ำตาล)*

จะเห็นว่าในทุก ๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น จำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุนทางสังคม ไม่ว่าจะได้รับจากหน่วยงานย่อยระดับคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/สถาบัน จากหน่วยงานกลางอย่างส่วนกิจการเพื่อสังคม หรือหน่วยงานใหญ่อย่างมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และตัวชุมชนในพื้นที่รับบริการเองก็ตาม เพื่อเป็นการหล่อเลี้ยง ช่วยเหลือ เอื้ออำนวยความสะดวกทั้งด้านระบบดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ สื่อ หรืองบประมาณดำเนินการ และยังถือเป็นกำลังใจให้กับคณะทำงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้สามารถดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

โดยผลสัมฤทธิ์ในการจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น มีส่วนเชื่อมโยงกับการรักษาแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่าการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ควรทำอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นรูปธรรม โดยดูจากความสอดคล้องกับแนวคิด วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย เมื่อพฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรเกิดขึ้นแล้วนั้น แรงบันดาลใจกับการสนับสนุนทางสังคมยังคงเป็นส่วนสำคัญในการหล่อเลี้ยงพลังทางจิตใจในการกระทำหรือดำเนินโครงการให้เสร็จสิ้นจนลุล่วงไปได้ ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินโครงการก็มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจในการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง ขยายโครงการให้ใหญ่ขึ้น หรือจะยุบโครงการไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานต่อไปของมหาวิทยาลัย ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูล

การสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างเป็นรูปธรรมและปรากฏความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างเด่นชัดจากการตี พิมพ์เผยแพร่การสรุปงานของส่วนกิจการเพื่อสังคมที่จัดทำขึ้นทุกปี

ในส่วนของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นพบความสำเร็จเชิงนามธรรมเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่สามารถแสดงให้เห็นว่า นอกจากผลสัมฤทธิ์ของโครงการจะประสบความสำเร็จแล้วบรรลุตามวัตถุประสงค์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมยังเกิดความรู้สึกดีต่อจิตใจของบุคลากร หรือที่เราเรียกว่าผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นเชิงนามธรรม

“ ดี ดีหมด ทุกคนเรียกร้อง อาจารย์ขาหนูจองค่ะ มาอีกนะครับอาจารย์อย่างโน้นอย่างนี้ แล้วเราได้เงินจากบก.จากมหาวิทยาลัย อุปกรณ์ฟรี อาหารฟรี ทุกอย่างไปหมด มันเหมือนเป็นการบำบัดไปในตัว ทั้งคนรอบข้าง แม่ค้า เจ้าหน้าที่ เกี่ยวพันกันหมด โดยองค์รวม ”*(คุณนิติ)*

นอกจากนี้ผลที่ได้รับโดยตรงจากชุมชนถึงคณะทำงานโครงการ ยังเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ส่งผลให้บุคลากรผู้รับผิดชอบโครงการหลักตัดสินใจที่จะดำเนินโครงการต่อ หรือขยายโครงการให้กว้างขึ้นนั้น กล่าวคือการมองเห็นว่าหน่วยงาน บุคลากรที่เป็นคณะทำงานในโครงการได้รับผลดี ได้รับการพัฒนา มีความสุขในการทำงานในโครงการนั้น

“ ทำแล้วเด็กมีความสุข ครูมีความสุข แล้วที่สำคัญอีกอย่างนะคือทำแล้วครูเราได้เยอะมาก คือเวลาเราทำอะไรก็ตามเราจะได้รู้ว่าอันไหนมันดีบ้าง เราจะได้นำกลับมาใช้กับเด็ก อย่างน้อยครูเราฝึกการเป็นพิธีกร การเตรียมสื่อ อย่างน้อยครูเราได้เห็นว่าปัญหาของเด็กมันเป็นอะไรเราต้องกลับมาใช้ในห้องเรียนเรายังไง แล้วครูเราต้องเตรียมสอน เป็นวิทยากรมันต้องเตรียมเนื้อหามากขึ้น มันก็ได้กลับมาที่เด็กเรา คือครูเราได้พัฒนาและส่งผลต่อเด็กด้วย ” *(คุณน้ำฟ้า)*

“ เหตุผลที่อยากให้อยากทำต่อ เพราะว่ามันเป็นสาขาเรา เป็นฟิลด์ ความชำนาญสาขาเด็ก แล้วนิสิตได้ประโยชน์ จากการลงไปฝึกประเมินพัฒนาการ ไปเห็นของจริงไปประเมินสุขภาพ ภาวะสุขภาพตรวจร่างกาย เด็กได้ เด็กคือ เด็กปฐมวัย ก็ได้ประโยชน์จากตรงนี้ ” *(คุณน้ำใจ)*

“ ทุกวันนี้มองแล้ว ได้ทอนตัวเองออกมาเป็นแค่คนมองความสำเร็จ มันเป็นความรู้สึกดีที่ได้เห็น ถ้าเป็นพ่อแม่ได้เห็นลูกที่จะโตและก็ไปถ่ายทอดได้ เขาเป็นเหมือนผลงานชิ้นเอกของเรา เขาเป็นเด็กที่เราเลี้ยง ณ ตอนนี้เขาไปส่งต่อความสุขให้คนอื่นได้ ” *(คุณน้ำเพชร)*

แต่หากการดำเนินโครงการไม่เป็นผล ไม่ว่าจะเกิดจากความผิดพลาดของกระบวนการทำงานในคณะบุคลากร หรือการตอบสนองของชุมชนมีปัญหา ย่อมเป็นเหตุให้เกิดความบั่นทอนทางจิตใจต่อคณะบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม และแน่นอนว่าสิ่งเหล่านั้นที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อการตัดสินใจดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม แต่หากคณะบุคลากรสามารถหาที่พึ่งทางจิตใจ หรือได้รับการสนับสนุนทางสังคมอีกครั้ง และการสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าด้วยหนทางใดที่ก่อให้เกิดผลดีต่อจิตใจของคณะบุคลากร จะสามารถเป็นแรงผลักให้คณะบุคลากรปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้ต่อไป

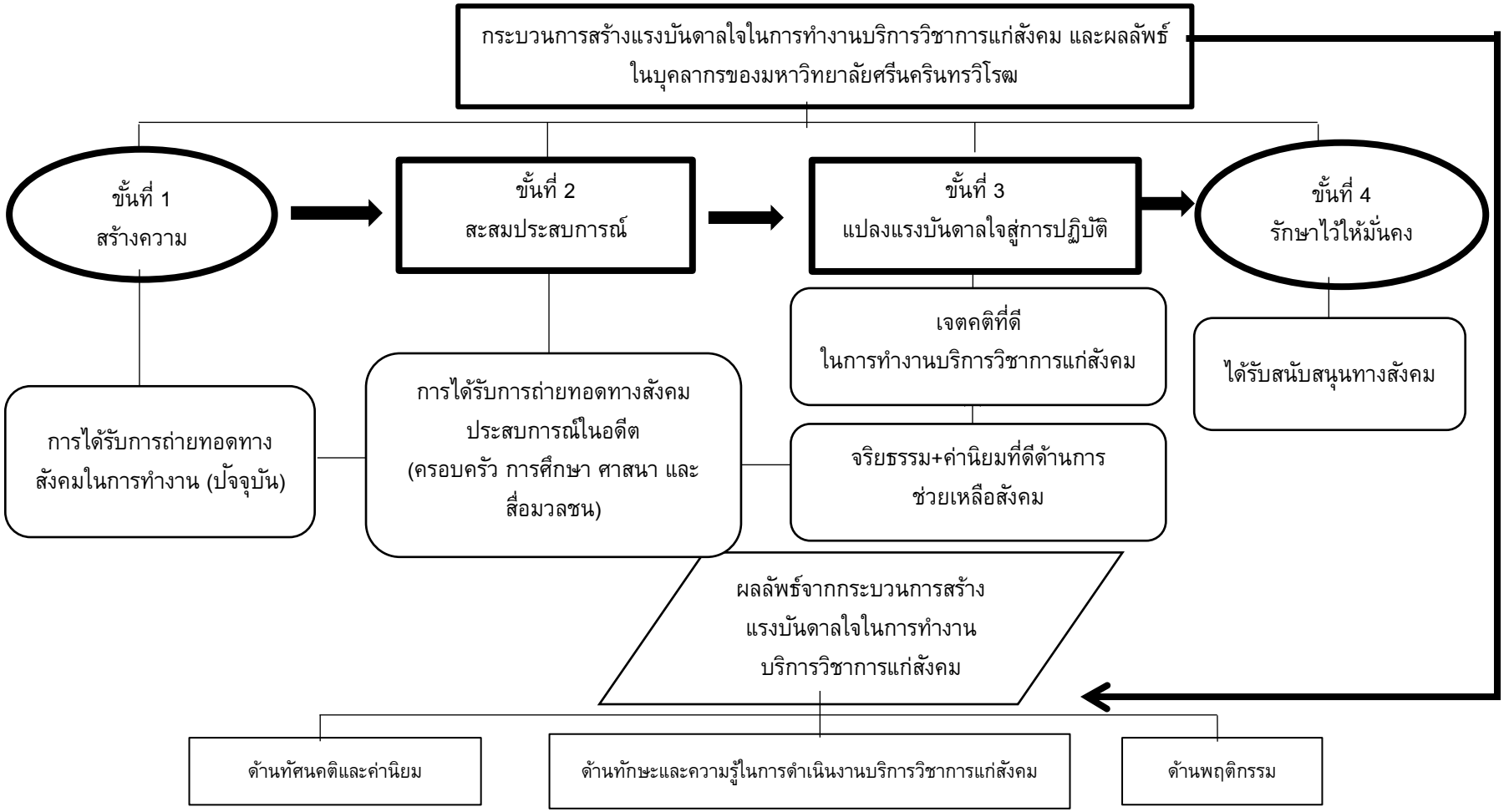
“ ในปีแรกที่ทำรู้สึกท้อมากเลยเพราะดูงานแล้วทำอะไรไม่ได้ องค์การบริหารส่วนตำบลหรืออบต. คิดไม่ได้ ทีนี้ก็มีความรู้สึกว่าหรือเราควรจะพอดีไหมเพราะขยับยาก เพราะเขาคิดต่อไม่ได้ ตัวพี่ก็ท้ออยู่พักหนึ่ง....ฉะนั้นมองอันแรกคือเราต้องหาก่อนว่าเราจะหาคนไหนที่จะมาช่วยคลีคล้ายความทุกข์ใจของเรา.....พอดีพี่เคยเห็นกลุ่มลักษณะผู้สูงอายุท่านหนึ่ง คือ เคยเจอเขาสมัยที่พาเด็กไปฝึกงาน เป็นผู้สูงอายุที่เป็นทหารข้าราชการ ลักษณะท่านจะมีความคิดก้าวหน้า คือ มองภาพออกว่าผู้สูอายุจะทำอะไรได้บ้าง ผู้สูงอายุต้องได้ทำอะไร คือ ท่านมีวิสัยทัศน์ พี่เลยปรึกษาท่าน.... พูดเสร็จท่านจึงรับปากจะช่วย ปรากฏว่าท่านทำได้ ไปหากลุ่มที่เป็นแกนนำก่อน แล้วท่านทำได้นะ... ต้องบอกเลยว่าโครงการนี้ที่ลุกขึ้นยืนได้เพราะข้าราชการทหาร ” *(คุณน้ำตาล)*

“การทำโครงการแรกที่นครนายกเป็นการทำตามโครงการที่ถูกของบประมาณไว้ เราล้มเหลวนะ ล้มเหลวอย่างแรงเลย เนื่องจากว่าตอนที่เราไป เราไม่รู้ว่าตอนที่เราไปตัวโครงการนั้นเป็นความต้องการของชุมชนหรือไม่ การทำงานครั้งนั้นแทนที่จะสร้างแรงบันดาลใจให้เรากลับเป็นการทำลายกำลังใจ...เราเลยกลับมาคุยกันว่าในเมื่อมันจำเป็นต้องทำ เลยปรับรูปแบบการลงใหม่ แล้วปีถัดมาผลมันเริ่มดีขึ้นทำให้เรารู้สึกดีว่าเราทำได้แล้ว... โดยมีท่านผู้อำนวยการสนับสนุน คอยเอื้ออำนวยความสะดวกในการจัดทำโครงการทั้งด้านงบประมาณและกำลังใจ คือท่านติดตามเราและรับรู้ปัญหาทุกอย่างเหมือนเรา” *(คุณน้ำอบ)*

ทั้งนี้ การศึกษาพบว่า ตัวชุมชนเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อจิตใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม นั้นเพราะ หากชุมชนให้ความร่วมมือกับโครงการอย่างเป็นมิตร เปิดใจยอมรับการทำงานของคณะบุคลากรที่เข้าไปในพื้นที่นั้น จะเกิดความรัก ความผูกพัน ระหว่างชุมชนและคณะบุคลากรที่ลงไปปฏิบัติหน้าที่อย่างอบอุ่น และเกิดความรู้สึกปริ่มในหัวใจทั้งสองฝ่าย และเมื่อเกิดภาวะเช่นนี้แล้วนั้น จะเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม และเป็นแรงผลักดันให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างมากในการสู้กับปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และกระทำด้วยความรู้สึกที่มุ่งมั่นอย่างมีความสุขใจจนกระทั่งเสร็จสิ้นโครงการ

กระบวนการการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น กล่าวได้ว่าบุคลากรเหล่านั้นต้องผ่านประสบการณ์ในการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมทั้งในอดีตและปัจจุบัน และเมื่อบุคลากรเหล่านั้นได้ประสบการณ์โดยผ่านตัวแทนทางสังคมต่าง ๆ บุคลากรจะเกิดการเรียนรู้และนำไปสู่การมีจริยธรรม ค่านิยมที่ดี พร้อมกับเกิดการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเองในการทำงานและทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเชิงประเมินค่าในสิ่งที่ตนเองได้รับรู้ด้วยจริยธรรมและค่านิยมที่ดีที่เกิดขึ้นภายในตนเอง จนนำไปสู่การเกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น บุคลากรจะเปิดใจยอมรับและเปิดโอกาสให้ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดขึ้น หรือเปิดโอกาสในจิตใจ ได้พบเหตุการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยประสบ ได้มองโลกในแง่มุมใหม่ ๆ กับตัวเอง และเกิดแรงบันดาลใจในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานโครงการต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อมที่อยู่ และเกิดเป็นพฤติกรรมการทำงาน

บริการวิชาการแก่สังคม โดยสามารถดำเนินโครงการเสร็จสิ้น และสามารถประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโครงการได้อย่างเป็นรูปธรรม หากผลสัมฤทธิ์ออกมาดีได้รับการยอมรับจากชุมชนและได้มีโอกาสเผยแพร่ต่อสื่อสาธารณะจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในงาน และเป็นผลดีต่อจิตใจทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเพิ่มขึ้น แต่หากผลสัมฤทธิ์ไม่เป็นดั่งที่คาดหวังไว้บุคลากรจะเกิดความท้อแท้ในจิตใจและไม่เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานแน่นอน ทั้งนี้หากบุคลากรที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการไม่สำเร็จดังเป้าหมาย การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากองค์กร คนใกล้ตัว หรือสิ่งที่สามารถช่วยเหลือและเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานได้ อาจเป็นผลทำให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงาน และเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์ที่วางไว้อีกครั้งได้ ดังภาพประกอบที่จะแสดงรูปแบบกระบวนการเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้



ภาพประกอบ 7 รูปแบบกระบวนการเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการศึกษาและสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่ากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น บุคลากรทุกคนจะได้รับการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และค่านิยมในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสำหรับอาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ โดยจะได้รับการชี้แจงข้อมูลต่าง ๆในเบื้องต้น ตั้งแต่แรกเข้าผ่านการจัดอบรมบุคลากรทางการศึกษาใหม่ เพื่อให้รับทราบ เข้าใจ และตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนที่มีทั้งหน้าที่หลักและหน้าที่เสริมโดยเฉพาะงานบริการวิชาการแก่สังคม และเมื่อบุคลากรเริ่มปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในด้านการบริการวิชาการแก่สังคมนั้นคือส่วนกิจการเพื่อสังคม จะจัดทำโครงการเพื่อเสริมสร้างการรับรู้และตระถึงความเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยอีกครั้งด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม การศึกษาดูงานภายนอกเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม และการจัดค่ายสร้างแรงบันดาลใจที่มีทั้งสิ้น 3 ระดับ ได้แก่ การจัดค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับผู้บริหาร การจัดค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากร หรือการจัดค่ายสร้างแรงบันดาลสำหรับนิสิตเองก็ตาม โดยค่ายสร้างแรงบันดาลใจแต่ละประเภท มักมีจุดเด่นและเอกลักษณ์เฉพาะประจำค่าย ทั้งนี้เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆเกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิผลของการจัดค่ายให้มากที่สุด เช่น การจัดค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับผู้บริหารนั้น จะเน้นในเรื่องของการดูระบบการบริหารจัดการขององค์กรที่มีชื่อเสียงในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ส่วนค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากร มุ่งเน้นไปที่บริบทของชุมชน ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือโครงการต่าง ๆที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนนอกพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการและสามารถแก้ไขปัญหาแก่ชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม และค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับนิสิตนั้นจะมุ่งเน้นการเรียนรู้ในรูปแบบการดำเนินชีวิตและลงปฏิบัติในพื้นที่จริง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเรื่องราวการบอกเล่าของบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่โครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ จึงค้นพบและรวบรวมผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะของพฤติกรรมการปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมการแสดงออกที่มีลักษณะทั้งเหมือนและแตกต่างกันตามบริบทสิ่งแวดล้อมที่บุคลากรได้สัมผัสในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อตัวบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคลากรจากการได้รับการถ่ายทอดความรู้ และทักษะต่าง ๆ จนเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการกระทำและทางความคิด ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจากการถ่ายทอดนั้นเป็นผลที่ได้รับจากการถูกถ่ายทอดทางสังคมในช่วงที่เข้ามาเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งที่ได้รับมอบหมายและไม่รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

วิชาการแก่สังคมจนถึงปัจจุบัน โดยผู้วิจัยได้แบ่งผลที่ได้รับจากการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ผลด้านความรู้และทักษะกระบวนการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เป็นผลที่เกิดจากการที่บุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการถ่ายทอดและเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านทักษะกระบวนการความรู้และความชำนาญที่จะเข้าใจและสามารถนำความรู้นั้นมาแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการดำเนินงานที่เกิดขึ้นการดำเนินงานที่เกิดขึ้น รวมไปถึงความสามารถในการนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ความรู้ต่าง ๆเพื่อนำมาสร้างสรรค์การดำเนินงานโครงการบริการวิชาการให้มีผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อชุมชนสังคมและมหาวิทยาลัยเอง 2) ผลด้านค่านิยมและทัศนคติต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เป็นผลของการถ่ายทอดที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงภายในจิตใจของบุคคลโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกิดความเชื่อและศรัทธาในงานบริการวิชาการแก่สังคมด้วยจิตสาธารณะและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการช่วยเหลือชุมชน

3.1.1ผลลัพธ์ด้านความรู้และทักษะกระบวนการในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคม และเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านทักษะกระบวนการความรู้และความชำนาญในขั้นตอนการทำงาน โดยมีเพิ่มมากขึ้น พอที่จะส่งผลให้คณะบุคลากรสามารถดำเนินงานโครงการบริการวิชาการอย่างเข้าใจ ทั้งด้านการเขียนโครงการเพื่อขออนุมัติจัดทำงบประมาณโครงการ การเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมในการวางแผนการดำเนินงานและลงพื้นที่ชุมชน นอกจากนั้นผู้ดำเนินงานยังต้องสามารถนำความรู้นั้นมาแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการดำเนินงานที่เกิดขึ้นได้ รวมไปถึงมีความสามารถในการนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างสรรค์การดำเนินงานโครงการบริการวิชาการให้มีผลสัมฤทธิ์ที่ดี ได้ต่อยอดการดำเนินงานในชุมชน สังคม และมหาวิทยาลัย ซึ่งประสบการณ์ทำงานจะเป็นตัวแทนในการสอนและทำให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ผ่านกระบวนการที่เรียกว่าการถ่ายทอดทางสังคม

“คือโครงการต้องวางแผนล่วงหน้าก่อนเข้าปีงบประมาณใหม่อยู่แล้ว คือมันจะเร่งรีบช่วงก่อนปีงบประมาณใหม่ และเร่งตอนเบิกจ่ายเงิน และมีกำหนดการใช้เงินตามเกณฑ์ อาจจะลำบากเรื่องการจัดการ มันจะลำบากในตอนเริ่มของแต่ละปี...คนที่ดูแลก็คือหัวหน้าโครงการใหญ่ทั้งหมด และก็มีอาจารย์ประจำโครงการย่อยๆ อีกทีหนึ่งและก็แบ่งงานกันแต่ละเอก จะไปผูกกับวิชาไหน คือเป้าหมายของการบริการวิชาการ อยากให้เอาไปผูกกับวิชาเรียน...ในแต่ละปีก็จะมีแผนการลงพื้นที่อยู่แล้ว อย่างปีที่แล้ว แต่ละเอกก็จะไม่เท่ากับ สองครั้งบ้าง สามครั้งบ้าง แล้วก็จะลงรายละเอียดแต่ละเอกไม่เหมือนกัน อย่างเช่นเอกท่องเที่ยว ลงไปสำรวจทรัพยากร ประมาณ 2 หรือ 3 ครั้ง รอบแรกเด็กท่องเที่ยวไปสำรวจและได้ข้อมูลกลับมา ก็จะมาบรีฟเด็กให้ตรงกับสาขาที่เรียน คือเราจะทำงานแบบการบูรณาการร่วมกัน เป็นทีม” *(คุณน้ำค้าง)*

ซึ่งในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์อันเป็นที่ประจักษ์นั้นจำเป็นที่บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องรู้และเข้าในขั้นตอนการดำเนินและเข้าใจเหตุในการทำงานในแต่ละขั้นตอนอย่างถ่องแท้อีกด้วย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวางนโยบายที่มุ่งเน้นการ

ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างยั่งยืน ดังนั้นวิธีการดำเนินงานของบุคลากรในขั้นแรก คือการรู้ว่าตนเองหรือภาควิชาของตนเองนั้นถนัด มีความชำนาญในด้านใด เพื่อให้เกิดการบูรณาการทางการเรียนการสอนและทำในสิ่งที่ตนถนัดจากทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่

"ก่อนจะทำโครงการอะไร ต้องดูก่อนว่าคณะเราถนัดอะไร แต่ละเอกถนัดอะไร เราก็จะทำการบริการวิชาการในเรื่องที่เราถนัด ในพื้นที่ของเราเนี่ย ไม่ว่าจะเป็น นครนายกหรือสระแก้ว หรือจังหวัดตาก... ด้วยศักยภาพที่มีของคณะ เราจะไม่ทำเรื่องที่เราทำไม่ได้ ก่อนเราจะทำอะไรเราต้องรู้ก่อนว่าเราทำอะไรได้ มันเหมือนวิชาเรียนเลยนะ คณะเรามีศักยภาพด้านไหน เด็กเราพร้อมด้านไหน เราก็เลือกในสิ่งที่เราถนัด...โดยโครงสร้างของอาจารย์แล้ว นอกจากจะเป็นอาจารย์ประจำ จะต้องมีความรับผิดชอบที่แต่ละคนจะได้รับมอบหมาย เช่นฝ่ายเทคโนโลยี ฝ่ายบริการวิชาการ ฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต เป็นต้น แล้วแต่คณะจะแบ่งหน่วยอย่างไร แต่เรื่องการบริการวิชาการ เป็นพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ทุกคณะต้องทำงานด้านการบริการวิชาการ" *(คุณน้ำค้าง)*

"การประชุมทุกครั้งการเป็นทีมของเขาสร้างแรงบันดาลใจได้อยู่แล้ว หรือเวลาเขาจัดประชุมความก้าวหน้า...มีกิจกรรมศึกษาดูงานในโครงการพระราชดำริ ไปดูงานจัดการขยะ อันนี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจได้...และเขาเน้นให้บูรณาการ ฉะนั้นอาจารย์จะร่วมกับคณะสภาวัฒนธรรม ร่วมกับภาคจิตวิทยา แล้วบัณฑิตวิทยาลัย ...การเชิญชวนคนนอกให้เข้ามาร่วมงานของเราได้เชิญเป็นการส่วนตัว แล้วเวลาที่จะทำโครงการ อาจารย์จะมองว่าใครที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เราทำ และเวลาเราไปประชุมการวิชาการของมหาวิทยาลัยเราก็จะเจอกลุ่มคนที่ทำโครงการคล้ายๆกัน เราก็จะชวนกัน" *(คุณน้ำผึ้ง)*

"ในขั้นตอนแรก ทางมหาวิทยาลัยเขียนเป็นภาพรวมเพื่อของบประมาณ ...และมาพิจารณาดูตัวชี้วัดที่ตรงตามต้องการ ต่อมาเริ่มคุยกับจังหวัดมากขึ้น และให้แต่ละคณะผูกสัมพันธ์กับจังหวัด ต่อมาทางมหาวิทยาลัยมีโจทย์มาขึ้น รู้จักกับหลายฝ่ายมากขึ้น มีเป้าหมายมากขึ้นเรื่อยๆ การพัฒนาชุมชนต้องเริ่มจากเขาและจากเรา" *(คุณน้ำปรุง)*

ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ทำให้บุคคลมีความรู้ความสารถและทักษะในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่สามารถสังเกตได้จากลักษณะพฤติกรรมการแสดงออก ได้แก่

1) พฤติกรรมการทำงานอย่างมีเป้าประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน
2) พฤติกรรมการประชุมวางแผนและจัดแบ่งหน้าที่กัน
3) พฤติกรรมการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

โดยจะอธิบายรายละเอียดของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ดังนี้

3.1.1.1 พฤติกรรมการทำงานอย่างมีเป้าประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้วิจัยพบว่า ก่อนการดำเนินโครงการในทุกๆโครงการนั้น บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ตรงกัน ในเรื่องเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร การวางวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของโครงการบริการวิชาการแก่สังคม จากการประชุมชี้แจงในระดับองค์กรใหญ่ของ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและระดับองค์กรย่อยของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ถึงแม้ว่าคณะดำเนินงานจะมีความแตกต่างกันทางความชำนาญและความถนัดของสายงานตนเองก็ตาม

" การทำงานค่อนข้างหลากหลาย และผมจะมีความต่างจากเขามาก คือพื้นเรามาทางอุตสาหกรรม แต่ที่ชอบก็คือ เรามีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ไม่อยากให้โครงการนี้มันยุติไป เมื่อมันมีจุดร่วมกัน เราทำงานแบบพี่แบบน้องมันทำให้การทำงานค่อนข้างไปได้ " *(คุณนิทาน)*

" ในระยะเริ่มก็จะคุยกัน เฉพาะส่วนคนทำงาน จนกระทั่งออกมาเรียบร้อยก็จะเชิญ หัวหน้าหมวดมาคัดกรองเรื่องต่างๆ หัวหน้าหมวดไปหาทีมงานมา ตอนทำงานก็ต้องประชุมอีก กำหนดกรอบทิศทาง หัวหน้าเองก็จะกำหนดกรอบว่าจะออกไปแนวคู่ขนาดแบบไหน และส่งตรงไปยังหัวหน้าหมวดและทีมงาน " *(คุณนิฐิ)*

" จริงๆ ก็รับรู้ได้โดยนโยบายแต่นอกจากนโยบายแล้ว เราไปร่วมกับหลายที่ มาสัมภาษณ์เขาก็ถามการบริการวิชาการคืออะไร คือทางมหาวิทยาลัยอื่นๆจะเป็นแนวทางการวิจัยเลย แต่ของเราประกาศชัดเลยว่าเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อสังคม "*(คุณน้ำฝน)*

" เพราะเรามีเป้าหมายเดียวกันตั้งแต่เริ่มต้น เมื่อมีการเหนื่อยการล้าระหว่างทาง แต่ทุกคนได้มาคุยกันเราอยู่ในที่ๆ สามารถคุยกันได้ และเรามีเป้าหมายเดียวกัน เราอยากเห็นชุมชนเข้มแข็ง " *(คุณน้ำอบ)*

3.1.1.2 พฤติกรรมการประชุมวางแผนและจัดแบ่งหน้าที่กันอย่างเป็นระบบ

การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนกระทั่งจบกระบวนการทำงาน คณะบุคลากรมักนิยมเลือกใช้หลักการทำงานที่เน้นลักษณะการทำงานร่วมกัน (Teamwork) ซึ่งการทำงานร่วมกันเป็นประเภทหนึ่งที่มีรูปแบบการทำงานประสานกัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคลากร โดยการรับฟังความคิดเห็น พร้อมยอมรับในการตัดสินใจของผู้อื่นด้วยเหตุผล ไม่ก้าวก่ายการทำงานระหว่างกันแต่จะคอยแนะนำอย่างเป็นกัลยาณมิตร

" คือจะคุยกันในคณะกรรมการวิชาการ ตอนแรกจะทำทีละปี แต่คิดใหม่คือ 3 ปีดีกว่า เพราะมันดูต่อเนื่อง มันเห็นผลดีของตำบลหนองแสงจริงๆ เอาความถนัดของแต่ละเอกมารวมกัน แต่ละคนถนัดเรื่องอะไร ใครทำอะไรได้บ้าง โดยคนที่ดูแลก็คือหัวหน้าโครงการใหญ่ทั้งหมด และก็มีอาจารย์ประจำโครงการย่อยๆ อีกทีหนึ่งและก็แบ่งงานกันแต่ละเอก " *(คุณน้ำค้าง)*

" เรามากำหนดทิศทาง และวางแผนของเรา วางกรอบทิศทางของเราเอง ต่อไปกรอบการพัฒนาโครงการของเราในทิศทาง 4 – 5 ปีข้างหน้าเป็นอย่างไรต้องมาประชุมร่วมกันวางแผน เราทีมงานมีค่อนงานมากนะ แต่เวลาลงไปทำกิจกรรมก็จะแบ่งส่วนกันไป เป็นชุดๆ เพราะมีหลายรอบหลายโรงเรียนต้องกระจายลงไป " *(คุณนิทาน)*

" มีการจัดแบ่งทีมของอาจารย์ จะรับผิดชอบเป็นกลุ่มเป็นทีม มีการแบ่งแกนนำเป็นกลุ่ม ช่วงการรับความรู้จะรับเป็นกลุ่มใหญ่เมื่อมีการปฏิบัติจะแบ่งเป็นกลุ่มย่อย " *(คุณน้ำอบ)*

ซึ่งในทุกขั้นตอนของการทำงานจะมีส่วนที่แสดงให้เราสามารถเห็นว่าคนทำงานทุกคนในทีมจะมีความเอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรกันเสมอ

“ หลักการจัดการปัญหา ส่วนใหญ่ก็คุยกันในทีม ก็มีปัญหาบ้างนะ คือทุกปีจะสรุปปัญหาและอุปสรรค แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการเลื่อนวันของกลุ่มเป้าหมาย และวัตถุดิบบางอัน มีตลอดปีแต่จริงๆ ไม่ใช่ เราก็ต้องฝึกการแก้ปัญหาไปเรื่องๆ ” (คุณน้ำฝน)

“ การทำงานเป็นทีม ทุกคนช่วยกัน เราไม่โดนปล่อยทิ้ง มีปัญหาทุกคนช่วยกันแก้ ในมุมมองของอาจารย์ที่ทำงานตรงนี้ บางครั้งงานมันผิด เราก็เขียนบันทึกชี้แจงไป ทางผู้ใหญ่ก็โอเคปกป้องเรา บางทีเราก็รู้สึกไม่ดีนะที่เราทำพลาด ” *(คุณนิฐิ)*

“ คิดว่าเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจ เรามีพื้นที่อยู่แล้ว มีเด็กอยู่ในมืออยู่แล้ว แล้วก็มีโครงการที่มันต่อยอดกันมา ก็น่าจะลองช่วยกันทำ แล้วอาจารย์ก็สะดวกกว่าในด้านครอบครัว คืออาจารย์อีกท่านมีครอบครัวแล้ว เวลาไปต่างจังหวัดบ่อยๆอาจจะไม่สะดวก ซึ่งอาจารย์กับอาจารย์สุขใจจึงรับผิดชอบโครงการนี้ต่อเป็นหลัก ช่วยๆกัน.....อาจารย์ที่มาใหม่staffที่มาใหม่ก็เข้ามาช่วยกัน ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

โดยระหว่างการดำเนินโครงการบุคลากรผู้ดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน มักพบกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานด้านต่างๆ เช่น ด้านการประสานงานกับพื้นที่และหน่วยงานต่างๆ การเข้าไปในพื้นที่เป้าหมาย หรือแม้แต่การถูกปฏิเสธจากชุมชน เป็นต้น แต่การทำงานของบุคลากรจากผู้ให้ข้อมูลหลักและรองนั้น แสดงให้เห็นถึงลักษณะเด่นในการทำงานของบุคลากรในโครงการบริการวิชาการที่ทำให้คณะผู้ดำเนินงานก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรคต่างๆไปได้และยังคงปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่ชุมชนต่อไป โดยลักษณะเด่นในการทำงานบริการวิชาการในขณะดำเนินงานนั้น จะมีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็ง

กล่าวคือเมื่อเกิดปัญหาขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กหรือใหญ่ ทีมงานจะเข้ามาช่วยกันเพื่อปิดช่องโหว่ในทำงานโดยอัตโนมัติ เข้ามาช่วยกันแก้ไขปัญหาโดยไม่เกี่ยงงอน ซึ่งการเข้ามาช่วยกันทำงานนั้นแสดงให้เห็นว่าทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้อย่างเต็มใจทำ มีการกระจายงานกันรับรู้งานของกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน นั้นคือลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยค้นพบ

“ เราให้กำลังกันเองคะ แค่คำว่า สู้ๆ มันช่วยได้นะ มันเป็นสิ่งที่พวกเราทำจนเคยชิน เราไม่ได้รู้สึกว่า อะไรขนาดนั้น อาจารย์รู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตอาจารย์ และของทีมงานแล้วนะบางที ” *(คุณน้ำค้าง)*

“ เราก็ค่อยๆ ปิดรูรั่ว หลังจากนั้น ถ้าน้องพิมพ์มาผิดฟอร์ม ขอใหม่เลย เราก็พิมพ์ตรงนั้น แก้งานตรงนั้นใบเสร็จที่เราไปทำงานตรงนั้น อาจารย์ก็จะช่วยกัน ว่าใครรับผิดชอบอะไร เราก็จะเก็บเอกสารทุกอย่างมาให้เจ้าหน้าที่การเงินเตรียมเอกสารดำเนินการ และพอถึงวันลงพื้นที่จะมีเจ้าหน้าที่กลุ่มสาระ อาจารย์ไปเองด้วยแล้วก็มีเจ้าหน้าที่ของฝ่ายสาระวัดประเมินผล อาจารย์หัวหน้าโครงการไปด้วยทุกครั้ง แต่หากติดภารกิจก็จะมีอาจารย์อีกท่านหนึ่งไปแทน ก็คือเราจะไม่ทิ้งกัน ทุกคนก็จะทำงานเต็มที่ในส่วนตรงนั้น...เวลาเกิดข้อผิดพลาดต้องคุยกับผู้บริหารเท่านั้น แต่ท่านก็ไม่ได้ว่าอะไรท่านก็พยายามช่วยเราเสมอ”*(คุณนิฐิ)*

ทั้งนี้จากข้อมูลการสัมภาษณ์ ยังพบอีกว่าหัวหน้าทีมหรือผู้มีอำนาจในการจัดการจะมีส่วนในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของคณะดำเนินงานเป็นอย่างมาก เพราะทุกครั้งของการทำงานหัวหน้าทีมมักจะลงไปกับคณะทำงานและร่วมเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นด้วยกัน ไม่ทอดทิ้งหรือก่อให้เกิดความรู้สึกหว่าเหว่ในความรู้สึก หรือรู้สึกหมดกำลังใจ ซึ่งการลงไปร่วมงานของหัวหน้าทีมนั้นเป็นการเสริมพลังในการทำงานของทีมงานเป็นอย่างมาก

โดยมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จากการศึกษาพบว่าบุคคลที่ทำหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมนั้นมีลักษณะของพฤติกรรมการปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมด้วยความระมัดระวังและรอบครอบเสมอ กล่าวคือผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมจะเริ่มต้นการทำงานด้วยขั้นตอนสำรวจพื้นที่เพื่อค้นหาความต้องการของชุมชน โดยมีทั้งการรับข้อมูลที่ถูกสำรวจเบื้องต้นจากส่วนกิจการเพื่อสังคมแล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาเพื่อหาหัวข้อการดำเนินโครงการ พร้อมทั้งลงพื้นที่เพื่อสำรวจข้อมูลที่แท้จริงซ้ำอีกครั้งด้วยตนเอง ในบางโครงการของการลงพื้นที่อาจต้องใช้เวลานานพอสมควร กว่าที่คณะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะได้ข้อเท็จจริงเรื่องปัญหาและความต้องการของชุมชนนั้นๆ

“ ทางส่วนกิจการเพื่อสังคมก็จะมีการเก็บข้อมูลโดยหน่วยงานของเขาเอง ซึ่งเราก็จะใช้อาศัยข้อมูลจากเขามาเป็นส่วนประกอบ แต่ในขณะเดียวกันเราก็จะลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องในการเก็บข้อมูล ” *(คุณนิยม)*

“ ก่อนจะทำโครงการอะไร ต้องดูก่อนว่าคณะเราถนัดอะไร แต่ละเอกถนัดอะไร เราก็จะทำการบริการวิชาการในเรื่องที่เราถนัด ในพื้นที่ของเรา ไม่ว่าจะเป็น นครนายกหรือสระแก้ว หรือจังหวัดตาก ” *(คุณน้ำค้าง)*

“ ทุกปีจะมีกิจกรรมที่เป็นการสำรวจเครือข่ายไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายเก่า หรือหาเครือข่ายใหม่ เพราะฉะนั้นเราจะมีข้อมูลบางส่วนที่จะใช้ในการวางแผน ในศูนย์ก็จะประชุมวางแผนอยู่แล้ว ก็จะมีกำหนดจากมหาวิทยาลัยอยู่แล้วว่าต้องส่งช่วงไหน หลังจากนั้นก็ประชุมวางแผน เรื่องพื้นที่ เรื่องกลุ่มเครือข่าย จะลงกลุ่มเดิม หรือลงกลุ่มใหม่ดี ถ้ากลุ่มเดิมเข้มแข็งพอแล้วก็เปลี่ยนกลุ่มใหม่ ”(คุณน้ำฝน)

“ เพราะตอนแรกทำเรื่องพัฒนาศักยภาพเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับชาวบ้าน เพราะเขาต้องการ ในชุมชนเองต้องการ เราลงไปหาความต้องการก่อนทุกครั้ง แต่พอเราได้ความต้องการที่แท้จริง คือ เขาอยากทำเรื่องเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เพราะเขามีปัญหาเรื่องสุขภาพจิต ” *(คุณน้ำเพชร)*

“ เราได้พานิสิตออกไปฝึกปฏิบัติในชุมชน ซึ่งเป็นกิจกรรมการเรียนการสอน แต่ว่าที่ทำโครงการนี้ เพราะเราเห็นเลยว่าระหว่างการจัดการเรียนการสอนในชุมชน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง เนื่องจากบุคลากรมีน้อย อสม.ก็ไม่สามารถไปดูแลอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นเราก็จะเห็นเลยว่าบางคนนอนติดเตียง บางคนด้อยโอกาส บางคนยากจน ” *(คุณน้ำฟ้า)*

จากนั้นคณะดำเนินโครงการจะจัดทำแผนการดำเนินงานแล้วเสนอไปยังส่วนกิจการเพื่อสังคมพิจารณาอนุมัติงบประมาณ ในบางโครงการอาจถูกลดทอนเงินงบประมาณในส่วนที่ไม่จำเป็นออกและบางโครงการที่ไม่ใช่เป็นโครงการตามเป้าหมายก็จะถูกตัดออก เมื่อได้รับการอนุมัติงบประมาณการเบิก

จ่ายเงินโครงการแล้ว จึงนำเสนอเพื่อขออนุมัติจัดกิจกรรมโครงการดังกล่าว ซึ่งมีหลักการปฏิบัติงานตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าตรงกันว่า การดำเนินงานนั้นเราจะมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นเตรียมการ

2) ขั้นระหว่างการดำเนินโครงการ

3) ขั้นหลังดำเนินโครงการ

โดยขั้นตอนการเตรียมการนั้นผู้ให้ข้อมูลหลักและรองต่างบอกตรงกันว่า ทุกๆครั้งก่อนดำเนินงานจะมีการประชุมเพื่อหาข้อสรุปของแนวทางการดำเนินงาน และชี้แจงเป้าหมายของโครงการให้เข้าใจตรงกัน โดยแบ่งออกเป็นช่วงระยะเวลาดำเนินโครงการ ซึ่งจำนวนรอบของการประชุมในหน่วยงานย่อยอาจถูกจัดประชุมไม่บ่อยครั้งนัก เนื่องจากเวลาของคณะบุคลากรที่ปฏิบัติงานแต่ละคนไม่ตรงกัน หัวหน้าโครงการจึงเป็นบุคคลที่รับผิดชอบในการกระจายและติดตามงานนอกรอบการประชุมตามส่วนงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นส่วนๆกันอย่างชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการทำงานและการติดตามงาน

“ คือการลงพื้นที่และการเตรียมการ เราจะประชุมกันก่อนว่าเราจะต้องเตรียมอะไร งบประมาณเท่าไร อันนี้หัวหน้าทีมงานจะเป็นคนดูแลส่วนกลาง ” *(คุณนิยม)*

“ ประสานงานคุยกัน ก็สำรวจพื้นที่เสร็จแล้วก็เชิญประชุมวางแผนกันพอสมควร ” *(คุณนิฐิ)*

“ อาจารย์จากทุกสาขาวิชาเอกต้องมีการจัดประชุมทุกเทอม เทอมละกี่ครั้งๆ โดยมีผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหารวิชาการดำเนินการ ” *(คุณนิมนต์)*

“ เรามากำหนดทิศทางและวางแผนของเรา วางกรอบทิศทางของเราเอง ต่อไปกรอบการพัฒนาโครงการของเราในทิศทาง 4-5 ปี ข้างหน้าเป็นอย่างไรต้องมาประชุมร่วมกันวางแผนกัน ” *(คุณนิทาน)*

ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดของขั้นตอนการดำเนินงานในการลงพื้นที่ คือการติดต่อประสานงานกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุตามเป้าหมายของโครงการที่วางไว้

“ เราก็ลงไปเลยคะ ไปพื้นที่ที่เราไม่รู้จักแต่เราก็รู้ว่าถ้าเกิดจะทำในพื้นที่นี้หัวหน้าของพื้นที่นั้นๆจะต้องรับรู้ เราก็เลยลุยไปคุยกับหัวหน้าชุมชน อาจเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกอบต. หรือบุคคลที่ชาวบ้านเคารพ เราก็ลุยลงไปคุยในพื้นที่ เพื่อจะขอความอนุเคราะห์หรือสนับสนุนจากเขาด้วย ” *(คุณน้ำทิพย์)*

จากนั้นเมื่อทำโครงการเสร็จสิ้นแล้ว ทุกโครงการจะมีการติดตามและประเมินผลโครงการ ซึ่งหากได้รับผลตอบรับที่สามารถช่วยเหลือชุมชนได้จริงเชิงประจักษ์และชุมชนยอมรับ ทำให้คณะทำงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองและมีกำลังใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมต่อไป แม้ว่าการดำเนินงานจะทำให้คณะบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับความรู้สึกเหนื่อยและท้อเมื่อพบกับอุปสรรคต่างๆมากมายก็ตาม

3.1.1.3 พฤติกรรมการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

1.การสร้างบรรยากาศแห่งความสุข เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงการทำงานโดยการสร้างเสียงหัวเราะ สร้างบรรยากาศให้มีความผ่อนคลายในการทำงาน สนุกสนานไม่ตึงเครียด รวมถึงการให้อิสระในการทำงานระหว่างกัน

“ ขณะที่ลงพื้นที่ เรามีนิสิตลงไปด้วย มีการบูรณาการกับวิชาที่เรียน ความสนุกสนาน มันอยู่ตรงที่ นิสิตไปทำกิจกรรมให้เด็ก เราเป็นผู้อยู่รอบนอกคอยอำนวยความสะดวก เราต้องการปลูกฝังให้นิสิตทำงานบริการวิชาการ ” *(คุณนิทาน)*

“ ตอนนั้นเราได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการ รู้สึกว่า เราได้ไปช่วยคน แต่เป็นแค่คนไปร่วมก็รู้สึกสนุกดี ยังไม่รู้ว่าต้องเริ่มยังไง แต่ก็พอจะทราบว่าการติดต่อชุมชน มันค่อนข้างซับซ้อน ต้องมีการวางแผน ดำเนินการ การของอนุมัติโครงการ โดยส่วนตัวก็รู้สึกดีนะ ที่ได้ช่วยให้ชาวบ้านมีอาชีพเสริม ได้พัฒนาชุมชน ”*(คุณน้ำฝน)*

“ บรรยากาศการทำงานไม่ตึงเครียดเลยนะเราทำงานกันแบบพี่น้องอยู่แล้ว ไม่ได้เกิดการสั่งการเสียมากกว่า เป็นการทำตามหน้าที่ของแต่ละคน เพราะทุกคนรู้หน้าที่ของตัวเอง ไม่ได้เกิดการแบ่งแยกระหว่างสายงาน ” *(คุณนิฐิ)*

2.การสร้างบรรยากาศแห่งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หากเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการดำเนินงาน คณะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมักจะเลือกวิธีการพูดคุยกันเพื่อหารือถึงแนวทางการจัดการปัญหาเป็นลำดับแรก มีการจัดประชุมใหญ่ร่วมกันในระดับผู้นำหรือหัวหน้าโครงการแต่ละโครงการ ทั้งในภาคส่วนของหน่วยงานเล็ก (ระดับคณะ) และส่วนขององค์กรใหญ่ (ระดับมหาวิทยาลัย) เพื่อให้เห็นถึงปัญหาและการดำเนินงานของโครงการบริการวิชาการแก่สังคมต่างๆ ในคณะอื่นๆ รวมทั้งการเชิญชวนไปค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้บุคลากรของแต่ละคณะ แต่ละหน่วยงานได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน เพื่อเปิดทัศนคติและมุมมองในการดำเนินงานแล้วนำมาปรับประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับโครงการของตนเอง

“ การไปค่ายสร้างแรงบันดาลใจเราก็ได้อบรมนะ อีกอย่างคือการได้แบ่งปันประสบการณ์จากคนอื่นๆ ในคณะอื่นๆ เหมือนเขาให้เป็นบทบาทสมมุติ ว่าใครเป็นอะไร เป็น ผู้ใหญ่บ้าน เป็นชาวบ้าน เป็นนักเรียน ” *(คุณน้ำฝน)*

“ หัวหน้าโครงการ คณบดี เข้ามาเราก็จะได้ฟัง ได้เห็นว่ามันมีกิจกรรมอะไรบ้าง....เราเองมันก็จะมีกิจกรรมการทำ KM บ้าง การเล่างานของเรา เราก็จะมีเล่าสู่กันฟังในงานประชุมstaff ว่าอาจารย์แต่ละท่านได้ไปทำอะไร การพูดของเราให้คนอื่นฟัง ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

3.การสร้างบรรยาการแห่งการบูรณาการ เป็นการสร้างเครือข่ายการทำงานให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานในการสานประโยชน์ร่วมกัน เพื่อปรับปรุงงานอย่างเป็นรูปธรรม จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า การดำเนินงานจะสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์นั้น บางครั้งเราต้องพึ่งพากันทั้งภายในและภายนอกคณะ/หน่วยงานย่อย เนื่องจากความถนัด ความชำนาญของแต่ละคณะแต่ละหน่วยงานมีแตกต่างกัน เราจึงต้องผสานประโยชน์ร่วมกันเพื่อให้การดำเนินโครงการเสร็จ

สิ้นโดยสมบูรณ์

“ คือเราจะทำงานแบบการบูรณาการร่วมกัน เป็นทีม และระหว่างนั้นเด็กท่องเที่ยวเองก็ได้เอางานกลับมาทำเป็นงานเส้นทางจักรยาน เด็กมัลติออกมาเป็นเวปไซต์ ส่วนเด็กซีนีมา ทำออกมาเป็นสารคดี ”*(คุณน้ำค้าง)*

“ เราก็ติดต่อบ้าง กับคณะวิศวกรรมให้เขาลงไปช่วยดู อย่างการตลาดเราช่วยเขาได้น้อยมาก เราก็ทำได้แต่ประสานงานกับคณะเศรษฐศาสตร์ให้ไปช่วยในเรื่องของ การคิดต้นทุน เพราะปกติบางคนไม่เคยคิดค่าแรงตัวเอง ค่าแก๊ส ค่าไฟ คือทางเศรษฐศาสตร์เขาคิดทั้งหมดนะ และชุมชนก็ไม่เคยคำนวณต้นทุน ทำบัญชีครัวเรือน ” *(คุณน้ำฝน)*

“ ในปีที่2 เริ่มมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีการบูรณาการร่วมกับคณะกายภาพบำบัด จะมีสาขาวิชาเพิ่มขึ้น ไม่ใช่คณะพยาบาลอย่างเดียว มีกิจกรรมต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย การบำบัดบนเตียง และการออกกำลังกายกับผู้ป่วยติดเตียง เป็นต้น ” (คุณน้ำอบ)

“ ร่วมกับคณะสภาวัฒนธรรม ร่วมกับภาคจิตวิทยา แล้วบัณฑิตวิทยาลัย เราก็จะแต่งตั้งทั้งคนในสถาบันเราและคนนอกสถาบัน คนนอกอาจารย์ก็ชวนเขา อันที่ 1 ก็คือชวนได้เป็นการส่วนตัว แล้วเวลาที่จะทำโครงการ อาจารย์ก็จะบอกว่าใครที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับเรา ถ้าเกี่ยวข้องกับการลงชุมชนอาจารย์ก็จะนึกถึงศิษย์เก่าเราอยู่ที่ศิลปากร ถ้าเกิดอาจารย์บอกว่าอาจารย์ลงโครงการนี้ต้องการวิทยากรอาจารย์ก็จะมีเครือข่ายที่เป็นศิษย์เก่าหรือศิษย์ปัจจุบัน มาจัดกิจกรรมเพื่อเป็นวิทยากร ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวก่อนโดยดูคุณสมบัติ ว่าใครเหมาะ อันที่สองการที่เราไปประชุมการวิชาการของมหาวิทยาลัยเราก็จะเจอกลุ่มคนที่ทำโครงการคล้ายๆกัน เราก็จะชวนกัน ว่าเราลงพื้นที่เดียวกันเพราะฉะนั้นเราก็มาทำด้วยกัน”
(คุณน้ำผึ้ง)

4.การสร้างบรรยากาศแห่งการสืบทอดในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ล้วนมีพฤติกรรมชักชวนกันทำงาน เมื่อถามถึงการเข้าร่วมหรือการเข้ามาถือโครงการในฐานะเจ้าของ โดยส่วนมากกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์มักเล่าถึงประสบการณ์ที่มีโอกาสได้เข้ามาสัมผัส คลุกคลีกับโครงการก่อนหน้าที่จะตัดสินใจรับเป็นเจ้าของหรือหัวหน้าโครงการและดำเนินโครงการจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

“ เราได้เข้าไปเป็นส่วนร่วม กับโครงการนี้ พอปีถัดๆไป เราเห็นว่ามันน่าสนใจดีเราก็ไปร่วมกิจกรรมกับเขา พอดีอาจารย์ที่ดูแลโครงการนี้เสียชีวิต โครงการนี้ยังค้างงานอยู่ ผมก็เข้าไปสานงานต่อให้เสร็จและไม่อยากให้โครงการนี้ล้มเลิกไป เพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์แก่นิสิต เราก็เลยดึงทีมงาน ที่เป็น กรรมการชุดเดิมเข้ามาทำงานต่อผมก็รับเป็นประธานให้ แต่กรรมการชุดเดิมยังทำงานอยู่ ”
(คุณนิทาน)

“ ที่ชอบตั้งแต่ปีแรกๆ ก็เพราะได้เข้าไปเห็นกระบวนการทำงานที่เข้าไปจะมีการเชิญผู้สูงอายุของแต่ละหมู่ ตอนนั้นที่ทำเป็น อ.บ้านนา ซึ่งเป็นกระบวนการให้ผู้สูงอายุมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน อันนี้เป็นศักยภาพของผู้สูงอายุ ” *(คุณน้ำอบ)*

“ เข้ามาร่วมโครงการวิชาการตั้งแต่สมัยเป็นนักศึกษา ปริญญาเอก ตอนนั้นมีอาจารย์ผู้ใหญ่ของสถาบันรับผิดชอบทำอยู่...อาจารย์ก็เห็นมาตั้งแต่ตอนนู่นละ พออาจารย์มาเป็นอาจารย์ปี 2553 อาจารย์ก็เป็น เป็นผู้ร่วมโครงการวิชาการตอนนั้น โครงการที่อาจารย์ทำมันก็เป็นโครงการที่มาจากอาจารย์หัวหน้าโครงการคนเก่า ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

3.1.2 ผลลัพธ์ด้านค่านิยมและทัศนคติต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

เป็นผลที่ได้รับจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจผ่านการถ่ายทอดทางสังคมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในจิตใจของบุคลากร โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจะเกิดความเชื่อและศรัทธาในงานบริการวิชาการแก่สังคมด้วยจิตสาธารณะและเกิดเจตคติที่ดีต่อการช่วยเหลือชุมชนต่อไป

“ไปอบรมไปฝึกปฏิบัติไปเจอของจริงเพื่อที่จะกลับมาให้เกิดแรงบันดาลใจที่อยากจะทำ ไม่ได้รู้ว่ามันเป็นภาระ อาจารย์เคยได้ยินตอนที่เขาไปอบรมอาจารย์ใหม่ว่าอาจารย์ที่เข้ามาจะต้องมีภารกิจ 4 อย่าง เราก็จะมีการสร้างแรงบันดาลใจให้กับอาจารย์ ในทุกๆภารกิจโดยเฉพาะงานบริการวิชาการที่มันนอกเหนือจากหน้าที่หลัก...แต่ว่าก็ดี ได้เห็นของเด็กทำอะไร และก็มีนักพูดสร้างแรงบันดาลใจ อย่างคุณมานพ เขาก็มาพูดให้ฟัง แล้วก็ได้เห็นอาจารย์ที่เป็นชนเผ่า อาจารย์จำชื่อเขาไม่ได้ และก็ได้เห็นความเติบโตของ มศว .ตอนนั้นกลับมาก็เลยมีความรู้สึกที่ดี ที่เราทำมามันไม่สูญเปล่า มันก็เกิดประโยชน์แล้วก็เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยด้วย เราก็สามารถประกาศตัวว่าเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม” *(คุณน้ำผึ้ง)*

จากการที่ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์คุณน้ำผึ้งพบว่า การที่คุณน้ำผึ้งได้มีโอกาสเข้าร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากร ทำให้คุณน้ำผึ้งเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

ถึงแม้ว่าบุคลากรอาจได้รับการถูกยัดเยียดถูกบีบบังคับหรือการมอบหน้าที่ให้โดยไม่สมัครใจให้เข้าร่วมกระบวนการการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้กำหนดขึ้นย่อมเกิดผลเสียต่อความรู้สึกของบุคลากรเหล่านั้นแต่เมื่อการถูกบังคับให้เข้าร่วมใครสร้างแรงบันดาลใจหรือการปฏิบัติงานใดๆซึ่งเป็นหนึ่งในวิธีการของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจนั้นสามารถเปิดมุมมองและทำให้บุคลากรมีเจตคติและค่านิยมเปลี่ยนไปทั้งนี้ผลสุดท้ายของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจสามารถเปลี่ยนค่านิยมและเจตคติของบุคลากรได้และนำไปสู่การดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมด้วยความเต็มใจ

“จำได้ว่าปีแรกก็โดนบังคับให้ไปค่าย ไปดอยตุง ไปรุ่นแรกเลย ก็ไปดูว่าเป็นยังไง เราก็เข้าใจแต่ยังไม่รู้ ก็เข้าใจว่ามันก็อุดมคติในตอนแรก ก็ทำ ในเมื่อมหาลัยทำก็ต้องทำตามนโยบาย ค่อยๆทำไป ช่วงแรกไม่ค่อยเข้าใจเท่าไหร่ แต่ก็ทำ พอทำเสร็จแล้วมันก็จริงอย่างที่เขาว่า เพราะตอนแรกงานบริการวิชาการมหาลัยมันกระจัดกระจาย ทำที่นู่นที่นี่ มันก็ไม่เห็นสักทีว่ามันจะเป็นยังไง ไม่เป็นรูปร่าง จริงอย่างที่อธิการบอกว่าถ้างั้นเขาคงไม่ให้งบประมาณเราหรอก เขาก็ให้ที่อื่นไปทำเรื่องพัฒนาชุมชน แต่

เขาให้เราทำ มันก็ได้กับเด็กเราด้วย ตอนแรกก็ไม่เข้าใจ จนมาเป็นคณบดีที่ต้องเห็นว่า มันเปลี่ยนพฤติกรรมเด็กเราเปลี่ยน เปลี่ยนหลายอย่างเมื่อลงชุมชน" *(คุณนิมนต์)*

ในอีกมุมหนึ่งเป็นข้อค้นพบที่สำคัญโดยผู้วิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่ประสบความสำเร็จและเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักล้วนผ่านประสบการณ์การทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมาก่อนหน้านี้แล้วโดยผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวบอกเล่าตรงกันว่าการได้เข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจหรือการได้ไปศึกษาดูงานหรือการเปลี่ยนเป้าหมายขององค์กรหรือการเน้นในเรื่องของการบริการวิชาการแก่สังคมการประกาศตนเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อสังคมนั้นสำหรับพวกเขาไม่มีผลอันใดต่อการเกิดแรงบันดาลใจในการบริการวิชาการแก่สังคมเพราะพวกเขาทำหน้าที่งานอยู่ก่อนแล้วด้วยความชอบและความเต็มใจของตนเองกระบวนการต่างๆในการสร้างแรงบันดาลใจที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสร้างขึ้นนั้นเป็นเพียงการกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานเพื่อสังคมที่ทำให้พวกเขามั่นใจว่าพวกเขาเดินมาถูกทางและจะดำเนินการต่อไปเรื่อยๆในรูปแบบที่จะทำได้ถึงแม้ว่าพวกเขาจะไม่ได้รับการสนับสนุนใดๆก็ตาม

"แรงบันดาลใจเราเพิ่มขึ้น นอกจากเราได้รู้แล้วเรายังได้คนที่ไปกับเรา เพื่อนพ้องน้องพี่ เป็นอาจารย์ เป็นเจ้าหน้าที่ เป็นนั่นเป็นนี่ ซึ่งนี่มัน 5 ปีละนะ มันยิ่งอินไปหนักเลยทีนี้ กลับมาทำให้เรา มั่นอกมั่นใจ แล้วรู้ว่าสิ่งที่เราทำ มันเป็นแค่ส่วนหนึ่ง ยังมีคนที่เขาทำเยอะแยะ มากกว่านี้ *"(คุณศิลป์ชัย)*

"ไปที่เชียงราย ที่ดอยตุง แต่สิ่งที่พี่ได้คือ ตอนแรกก็ไม่อยากไป เพราะว่า 1) เราก็ทำงานอยู่แล้ว 2)เชียงรายก็เที่ยวหมดแล้ว ดอยตุงก็ไปแล้ว แต่ว่าเขาให้ไปก็ต้องไป คิดว่าไปก็ดีเหมือนกัน ดอยตุงเราได้ไปเที่ยวแต่ไม่ได้ไปจับต้องลึกไปถึงข้างใน ปรากฏว่าพอไปแล้วก็ไปเห็นงานที่เป็นแรงบันดาลใจมากเลยที่ว่า สามารถเอามาสอนได้เลย ก็มาเล่าให้นิสิตฟังว่าตอนที่ไปดูงานเราเจอแบบนี้ ว่างานที่สมเด็จย่าทรงทำ เริ่มจากไม่มีอะไรเลย ทำอย่างไงมันถึงจะค่อย ๆ เปลี่ยน เปลี่ยนคนจากคนที่เป็นชาวดอยหรือกลุ่มชาวเขาต่างๆ ลุกขึ้นกับมาพัฒนามากกว่าเราอีก ก็จะมาเล่าให้เด็กฟังว่าทำไมถึงทำได้แบบนั้นหลักการของเขาคืออะไรมองระบบที่ภายใน ประมานนั้น เวลาเราทำอะไรให้ใครไม่ใช้ว่าเราหยิบให้เขา แต่เราต้องให้แล้วสอนเขาไปด้วย ชุมชนก็เหมือนกันถ้าเราไปทำให้เขาทุกอย่างเขาคิดไม่เป็นฉะนั้นอันนี้ได้ประโยชน์ตรงที่ว่าสามารถเอาประสบการณ์ที่เราไปเห็นมาประยุกต์เข้ากับเนื้อ อธิบายให้เด็กได้เข้าใจมากขึ้น *"(คุณน้ำฟ้า)*

ผลจากการได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม กล่าวโดยสรุปได้ว่า กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีผลต่อการทำให้เกิดแรงบันดาลใจและการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สามารถแบ่งออกได้ 2 รูปแบบ คือ 1) กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคมอยู่ก่อนแล้ว กับ 2) กลุ่มบุคลากรใหม่หรือเป็นบุคลากรที่ไม่เคยทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคมเลย ซึ่งผลจากการได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจมีความแตกต่างกัน

โดยในกลุ่มแรกกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจจัดส่งผลต่อจิตใจของบุคลากรเพียงแค่การยืนยันว่าพวกเขาทำในสิ่งที่ดี ที่ถูกต้อง และควรดำเนินการต่อไป เป็นเสมือนการเสริมแรงที่มีอยู่ให้มากขึ้นเท่านั้น ไม่ได้เป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นใหม่

ส่วนในกลุ่มที่ 2 เป็นบุคลากรใหม่ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทางด้านการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมเลย การได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นเหมือนการเปิดโลกใหม่ให้พวกเขาได้ลองสัมผัสกับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ทำให้พวกเขาเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม และตระหนักได้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องการการช่วยเหลืออย่างจริงจัง หากบุคลากรเหล่านั้นเกิดเจตคติที่ดีมากพอจนสามารถทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการคิดริเริ่มวิสร้างสรรค์ธีการต่าง ๆ ที่จะช่วยเหลือหรือ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของชุมชนและสังคมต่อไป

ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ทำให้บุคคลมีค่านิยมและเจตคติที่ดีในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่สามารถสังเกตได้จากลักษณะพฤติกรรมการแสดงออก ได้แก่

1) พฤติกรรมการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน
2) พฤติกรรมความรับผิดชอบ
3) พฤติกรรมการมีภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี
4) พฤติกรรมจิตสาธารณะ

โดยจะอธิบายรายละเอียดของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ดังนี้

3.1.2.1 พฤติกรรมการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการทำงานกับชุมชนด้วยความจริงใจ ทุ่มเทในการทำงาน เคารพชาวบ้านแบบญาติผู้ใหญ่ แบบคนในครอบครัว ไม่ปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นถึงการแบ่งแยกชนชั้น หรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดปฏิปักษ์ต่อกันได้ นอกจากนี้ยังมีการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

“ การติดต่อเนี่ยสำคัญมาก การบริการวิชาการเนี่ย ไม่ใช่เราสิ่งที่เราอยากให้ไปให้เขานะ ต้องเอาสิ่งที่เขาอยากได้ไปให้เขา เราต้องมีการประชุมร่วมกับเราแล้วคิดเป็นโครงการ ไม่งั้นสื่อที่ทำหรือกิจกรรมที่ทำไปจะไม่เกิดประโยชน์เลย ก็ต้องถามชุมชนว่าเขาต้องการอะไร เขาขาดอะไร เราจะบอกในสิ่งที่เราทำได้ และเราก็ทำให้เขา ” *(คุณน้ำค้าง)*

“ โครงการเราทำต่อเนื่อง เราก็ได้สำรวจกลุ่มเดิมที่เราเคยทำ และได้เพิ่มการสำรวจกลุ่มใหม่ด้วยเราไปลงชุมชนจริง ทำตามความต้องการของคนในชุมชนจริงๆ เพราะเมื่อก่อน ความต้องการมันกว้าง เพราะเรายังไม่รู้ว่ากลุ่มไหนต้องการอะไรชัดเจน ตอนนี้เริ่มได้ชุมชนที่มีศักยภาพจริงๆ...ไปในฐานะเป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือ ไปแลกเปลี่ยนความรู้ แล้วเอาความรู้ของเขามาพัฒนาเพิ่มมูลค่าปรับปรุงสูตรต่างๆ เพื่อการพัฒนา ... เรารู้จักกับชุมชนพอสมควร ทำให้เราคุ้นเคยไม่เกร็งในการลงชุมชน เวลาไปสัมภาษณ์ ตอนแรกเขาค่อนข้างรำคาญ พอตอนหลังเขาบอกว่าทำไมไม่มา ” *(คุณน้ำฝน)*

“ เราเตรียมงานต่อเนื่อง มีการ มอบหมายงานตามกลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มก็จะมีแกนนำของชุมชนที่เราสร้างขึ้นอยู่แล้ว จะมีการประชุมกันเองก่อน ก่อนที่จะไปประชุมกับผู้สูงอายุ และเราจะไม่ใช้การสัญญาว่าจะทำอะไรให้ เพราะเขาเป็นผู้ใหญ่กว่าเราก็ให้เกียรติเขา ก็คงเป็นแบบนั้นมากกว่า คือเหมือนเขาเป็นญาติผู้ใหญ่คนหนึ่งแหละก็ค่อยๆ คุยแหละ เขาอาจจะเห็นความจริงใจของเราว่าเราไม่

ได้มาหวังผลประโยชน์อะไรจากเขา น่าจะต้องชื่นชมคืออาจารย์ศรีสุดา เป็นคนลงเอง เขาได้เห็นความจริงจังของหัวหน้าโครงการ " *(คุณน้ำอบ)*

"เราลงไปหาความต้องการก่อนทุกครั้ง แต่พอเราได้ความต้องการที่แท้จริง คือ เขาอยากทำเรื่องเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เพราะเขามีปัญหาเรื่องสุขภาพจิต....เราต้องลงไปคลุกคลีกับเขานานพอสมควร " *(คุณน้ำเพชร)*

3.1.2.2 พฤติกรรมความรับผิดชอบ

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ผู้วิจัยพบว่าทุกคนล้วนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน สามารถจัดสรรเวลาระหว่างเวลาการทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคหรือเบียดบังเวลาในการทำงานระหว่าง 2 ส่วนงาน กล่าวคือคณะบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ต่างมีภาระงานหลักอยู่แล้ว ส่วนงานด้านการบริการวิชาการวิชาการเป็นงานเสริมที่เพิ่มเข้ามา แต่ทุกคนสามารถจัดสรรเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จโดยไม่มีผลกระทบต่อกันทั้ง 2 ส่วน และสามารถดำเนินงานจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้อีกด้วย

" ช่วงก่อนไปมันก็ขึ้นอยู่กับภาระงานหลักของเรา ถ้าไปในช่วงนี้ภาระงานหลักมาก มันก็จะดูวุ่นวาย คิดว่าต้องทำงานเพิ่มขึ้น และต้องเตรียมงานมากขึ้นเพราะในบางอย่างต้องมีการลงพื้นที่ และใช้ต้องใช้เวลามากขึ้นกว่าเดิมจากเวลาที่เรามี เพราะฉะนั้นต้องจัดสรรเวลาให้ได้ เพราะงานหลักเราต้องรับผิดชอบให้เสร็จสิ้นเสียก่อน...เราต้องมีความรับผิดชอบ คงไม่มีใครอยากทำงานให้คนอื่นมาว่าที่หลัง ต้องทำให้ดี ทำให้ทัน ทุกอย่างมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่างแน่นอนแล้ว พอถึงเวลาจะเปลี่ยนมันก็เกิดผลกระทบกับคนอื่นด้วยทำให้ทุกคนค่อนข้างรู้หน้าที่ของตนเอง " *(คุณนิฐิ)*

" มันก็ต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น การบริหารงาน การวางแผนการดำเนินการ การประสานงาน การประเมินผล การจัดเก็บเอกสาร ฯลฯ คือมันมีความรับผิดชอบคนละแบบ ถ้าเราเป็นหัวหน้าโครงการเราก็ต้องดูแลทั้งหมดแหละ แต่ถ้าเข้าร่วมก็อาจจะแค่รับผิดชอบเฉพาะเรื่อง ก็เป็นเฉพาะส่วน "*(คุณนิทาน)*

" ส่วนใหญ่ก็จะไม่เห็นอาการท้อชัดเจนนะ แต่จะเห็นว่าบางทีเราต้องทำอย่างไร กับสถานการณ์เฉพาะหน้า มันก็คงต้องทำให้เหนื่อยมากขึ้น ถ้าถามว่าท้อไหมหรือก็ไม่นะ เพราะมีสิ่งที่ทำให้ไปต่อคือความยั่งยืนของชุมชน " *(คุณน้ำอบ)*

จากการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรจะมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงนั้น บุคลากรมีลักษณะพฤติกรรมมานะ บากบั่น ทำงานอย่างไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยในระหว่างการดำเนินงานของทุกๆขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นจนจบขั้นหลังการดำเนินงาน เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน คณะบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม มักพยายามหาแนวทางในการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือค้นหาแนวทางการพัฒนางานให้ดีอย่างมี

ประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการทำงานที่เข้าถึง ทุ่มเท และต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้จนสิ้นสุดกระบวนการและบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้

" เรามีโอกาสไปร่วมกับจังหวัด บังเอิญมีอาจารย์อีกท่านหนึ่งทำงานร่วมกับเกษตรจังหวัด เหมือนกับว่าเรามีข้อมูลอยู่แล้ว เราก็ขอให้เขาช่วย บางครั้งมีอบรมสัมมนา เราก็ไปร่วมกับเขาด้วย กลุ่มไหนที่เขาเข้าใจและเข้ามาร่วมกับชุมชนแสดงถึงความสนใจ เราก็ไปคุยกับชาวบ้าน ขอข้อมูลที่น่าสนใจเพื่อพัฒนาต่อไป ส่วนใหญ่ก็สร้างอาชีพทั่วไป แต่ยังไม่ได้เริ่มพัฒนาจริงจัง เขาก็เอาความรู้ไปต่อยอด...หลักการจัดการปัญหา ส่วนใหญ่ก็คุยกันในทีม ก็มีปัญหาบ้างนะ คือทุกปีจะสรุปปัญหาและอุปสรรค์ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการเลื่อนวันของกลุ่มเป้าหมาย และวัตถุดิบบางอัน มีตลอดปีแต่จริงๆ ไม่ใช่ เราก็ต้องฝึกการแก้ปัญหาไปเรื่องๆ " *(คุณน้ำฝน)*

" เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องทุ่มเท เช่นแบบประเมินที่มีค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนัก แค่แบบสอบถาม ทำไงล่ะ ถ้า เจ้าหน้าที่ยังไม่ว่าง เราก็เอามาดูเอง แค่การนับเพราะในหนึ่งแบบสอบถามบางทีเราอาจจะต้องการผลของมันเพียงข้อเดียวไม่ต้องทำหมด เราก็ให้กำลังใจด้วยวิธี ช่วยๆ กัน น้องถนัดด้านไหนน้องเอาไปทำนะพี่ไม่ถนัด มันก็จะรู้สึกว่ามีคนช่วยกันไม่ได้ทำงานคนเดียว " *(คุณนิฐิ)*

" ตัวพี่ก็ท้ออยู่พักหนึ่งแล้วก็หาแรงบันดาลใจในตนเองการที่เรามาลงที่นี้ มันต้องมีอะไรดี จริงๆมันจะมีคนที่ศักยภาพดีอยู่เยอะสิ คนที่อาจจะยังไม่เคยบอกเราว่าเขาทำได้ แล้วก็ลักษณะของพี่เวลาสอนการทำงานต้องหาศักยภาพหาทุนทางสังคม ฉะนั้นมองอันแรกคือเราต้องหาก่อนว่าเราจะหาคนไหนที่จะมาช่วยคลีคล้ายความทุกข์ใจของเรา " *(คุณน้ำตาล)*

3.1.2.3 พฤติกรรมภาวะผู้นำและผู้ตามที่ดี

การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมมีความสามารถในขณะหนึ่งที่จะเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดริเริ่มในงาน และสามารถช่วยนำคณะบุคลากรคนอื่นทำงานเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และในขณะหนึ่งยังสามารถเป็นผู้ปฏิบัติตามที่ดีได้จากการปฏิบัติงานตามคำสั่งหรือนโยบายขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และสามารถจัดการตนเองให้มีศักยภาพและความซื่อสัตย์ในการทำงาน

" ผมไม่อยากให้โครงการดีๆ หยุดชะงักไป เราเลยมาทำงานต่อ เราก็เห็นทิศทางของโครงการอยู่แล้ว คืออาจารย์อีกท่านที่ผมเคารพ ท่านทำโครงการด้านนี้อยู่แล้ว ผมก็ได้เรียนรู้ตรงส่วนนี้มาอาจารย์ท่านนั้นเหมือนเป็นพี่เลี้ยงให้อีกที ตอนนั้นก็จะเป็นทีมงานเป็นวิทยากร ไม่ได้มีบทบาทเป็นคนดูแลโครงการ แต่เรื่องโครงการรักการอ่านต้องกลายมาเป็นคนบริหารจัดการเอง ก็ได้อาจารย์ท่านนั้นคอยให้คำแนะนำ...แล้วยังมีการควบคุมดูแลของรองคณบดี มีการติดตามผลแต่ละโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ จึงทำให้บุคคลากรเห็นความตระหนักการบริการวิชาการ มีผลกระทบต่อองค์กร และผลประโยชน์ต่อสังคมจริงๆ จึงทำให้ เจ้าหน้าที่ของคณะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการบริการวิชาการด้วย " *(คุณนิทาน)*

" หัวหน้าเองก็จะกำหนดกรอบว่าจะออกไปแนวคู่ขนาดแบบไหน และส่งตรงไปยังหัวหน้าหมวด และทีมงานจะตรงกับข้อสอบระดับชาติ คือเราจะดูแลเรื่องตรงนี้ให้เพื่อที่จะเป็นแนวในการ

กำหนดกรอบทิศทางการออกไปสอน เพราะว่าเราจะเอาไปติว ตัวชี้วัดนี้จะออกแบบนี้ การเขียนแบบนี้จะออกแบบนี้ ที่เป็นหัวหน้าก็จะปริ้นออกมาให้เลย ” *(คุณนิฐิ)*

3.1.2.4 พฤติกรรมจิตสาธารณะ

ความต้องการช่วยเหลือสังคมเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในการทำงานที่คำนึงถึงความต้องการของสังคมและประเทศชาติที่จะจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อมุ่งเป้าหมายไปยังการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม โดยมุ่งหวังให้สังคมและประเทศชาติได้รับการพัฒนาในฐานะพลเมืองของประเทศไทย

“ เป็นกระบวนการให้ผู้สูงอายุมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน อันนี้เป็นศักยภาพของผู้สูงอายุอันก็เป็นแรงบัลดาลใจอันหนึ่งก็ได้ ซึ่งเรามองว่าเป็นเรื่องจะไปดูแลตัวเขาและเขาสามารถบอกเราได้ นี่เป็นแรงบันดาลใจส่วนหนึ่ง นี่ก็เป็นมุมมองอีกมุมมองหนึ่งของการจัดการในตัวเขา และเราเป็นฝ่ายไปส่งเสริม ไม่ได้เป็นผู้ให้อย่างเดียว ทุกอย่างเริ่มต้นจากความต้องการของเขาที่จะมีเราเข้าไปเป็นผู้ช่วย คือสังเกตจากผู้สูงอายุทุกหมู่ที่มีตัวแทน จนกระทั่งมีแกนนำผู้สูงอายุระดับตำบล พอปีที่ 2 ก็เห็นภาพชัดขึ้น ” *(คุณน้ำอบ)*

“ อาจารย์ไม่เชื่อว่าการศึกษาเท่าเทียมกันทั้งหมดนะ อาจารย์ไม่เชื่อ ปัจจุบันก็ยังไม่เชื่อ ถามว่าหลักสูตรดนตรีจะเข้าถึงหลักสูตรไหม ไม่มีทางถึง พอเราเดินทางไปเราเห็นแววตาเด็กที่มีความกลัวอยู่ ไม่มีความสดใสในแววตา คือภาพแรกที่เราเห็น ” *(คุณนิฐิ)*

“ บางคนเขาทุกข์ เดือดร้อนจากปัญหา อาจารย์คิดว่าตอนแรกเราก็ไปช่วยเขาให้พ้นจากความทุกข์ยากความเดือนร้อน เราก็คงต้องการนักวิชาการที่ไม่ได้อยู่ในหอคอยเหมือนที่เขาบอกกัน มันก็อาจจะต้องเข้าพื้นที่บ้าง ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

1. จิตสาธารณะต่อสังคมและประเทศชาติ

การตัดสินใจปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เราไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าบุคลากรทุกคนล้วนมีความคิดและทัศนคติที่ดีต่อการช่วยเหลือประเทศชาติ เป็นการสำนึกรู้ถึงบุญคุณของแผ่นดินเกิด ที่ต้องทำสิ่งที่ดีงามเพื่อช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา และพัฒนาประเทศ โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและรองต่างถ่ายทอดความรู้สึกของการตัดสินใจรับเป็นเจ้าของโครงการหรือเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการใดโครงการหนึ่งนั้น ผู้วิจัยพบว่าสิ่งเหล่านั้นเกิดจากทัศนคติและความสามารถที่จะมองเห็นประโยชน์ในอนาคตจากการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งต่อนิสิตและต่อชาวบ้าน ต่อชุมชน ต่อสังคมและประเทศชาติในฐานะอาจารย์มหาวิทยาลัย ที่ปรากฏอยู่ในหัวใจของบุคลากรเหล่านี้ผ่านการถ่ายทอดทางถ้อยคำว่า

“ มันเป็นการพัฒนาความคิดของเด็กด้วย และอีกอย่างการลงชุมชนเป็นทำให้อาจารย์ได้โจทย์การวิจัยต่างๆ มาต่อยอด เทคนิคในการสอนเด็กด้วย ปกติเรามาทำงาน เราไม่ต้องทำลงพื้นที่แบบนวัติกรรมต้องใช้เครื่องมือระดับสูง แต่เป็นนวัตกรรมที่คนในพื้นที่ได้นำไปใช้จริง มันก็รู้สึกดีนะ แต่ก็ถึงไม่ขนาดมีความสุขไปทุกอย่างนะ ” *(คุณน้ำฝน)*

“ อาจารย์อยากลองไปดูให้เห็นสักครั้งหนึ่งว่าคนเราที่มาจากต่างสถานะ ต่างความคิด หรือต่างหน้าที่การงาน ในการจะทำงานอะไรสักอย่างหนึ่ง ตอนนั้นอาจารย์อยากลองไปสมัครจิตอาสาตอนงานพระราชพิธี พอจะถึงวันที่สมัครแล้ว ก็เกิดปัญหาเรื่องสุขภาพเข้ามา มันก็ไปไม่ได้ การไปทำงานจิตสาธารณะร่างกายมันก็ต้องพร้อมไปด้วย ค่ายสร้างแรงบัลดาลใจเนี่ยก็อยากไปเพราะเราอยากไปเห็นคนต่างอาชีพ คนที่มีลักษณะต่างกัน เขาคิดอย่างไร เขารู้สึกอย่างไร เหมือนในเปิดมุมมอง แนวคิดของแต่ละคน ” *(คุณน้ำฟ้า)*

“ อาจารย์รู้สึกว่าคนที่จะมาทำงานด้วยกัน ทำงานบริการเพื่อสังคม ส่วนหนึ่งต่อให้เป็นเรื่องของการแต่งตั้งกัน แต่ถ้าทุกคนไม่มีความรู้สึกอยากจะทำก็คงไม่ทำหรือทำให้เสร็จๆไป แต่บางส่วนเจ้าหน้าที่ เขาเป็นคนในชุมชนเขาจึงมีส่วนร่วมและเขาร่วมมือที่จะทำและทำต่อ การให้ความร่วมมือที่มากกว่าตัวเงิน เขาได้เห็นผู้สูงอายุเขาทำได้ เขามีความสุขเขาเกิดการพัฒนา อาจารย์ว่าชุมชนมากกว่าที่จะเป็นการเสริมแรงให้เขา ” *(คุณน้ำอบ)*

“ เราอยากให้ประชาชนเขาเข้มแข็งสุขภาพดี แล้วจริงๆเด็กเนี่ย เป็นพื้นฐานของประชาชนในอนาคต แต่มันเป็นจริงอย่างนั้นจริงๆ เพราะว่าถ้าเราสามารถทำให้เด็กสุขภาพดี หนึ่งคือพ่อแม่เขาก็มีแรง มีเวลาไปทำงาน ไม่ต้องคอยพาลูกไปหาหมอ แก้เรื่องฟันผุเรื่องพัฒนาการล่าช้า เขาก็มีกำลังไปทำงานเต็มที่เพราะลูกสุขภาพดี แล้วเด็กน่ะ ถ้าพัฒนาการสมวัย...ประชาชนในอนาคตก็จะคุณภาพดี ” *(คุณน้ำใจ)*

“ สืบเนื่องมาจากมีโครงการตามแนวพระราชดำริเข้ามา ก็เลยเป็นกรณีศึกษาให้เราลองนำโครงการนี้ เข้าสู่พื้นที่ในจังหวัดน่าน เพราะเด็กที่อยู่พื้นที่ที่ห่างไกล ขาดโอกาส เพราะฉะนั้น ถ้าเกิดเด็กเหล่านี้ ได้เรียนรู้กิจกรรมเหล่านี้แล้วมีพัฒนาการที่ดี มันก็จะเป็นภาพสะท้อนให้หลายๆส่วนได้คิดว่ากิจกรรมนี้น่าจะเป็นประโยชน์ ” *(คุณน้ำหอม)*

2. จิตสาธารณะต่อนิสิต

ในแง่มุมของการปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น เป็นการปฏิบัติงานของบุคลากรตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่นโดยใช้ความรู้ ความสามารถ และความถนัดในแต่ละแขนงวิชาของตนเอง ซึ่งในอีกมุมหนึ่งของการทำงานดังกล่าว ผู้วิจัยได้ค้นพบว่า พื้นฐานของการปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรนั้น มีผลมาจากความต้องการกระทำภายใน ที่ได้รับผลดีต่อตนเองจากการได้ทดลองทำหรือเข้าร่วมโครงการ แล้วก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีด้านการได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและนิสิตแฝงอยู่ เมื่อบุคลากรเหล่านั้นสัมผัสได้ถึงความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ที่ได้พัฒนาตนเองหรือนิสิตแล้วนั้น บุคลากรเหล่านั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมต่อไป

“ มองว่าการทำงานตรงนี้มันเป็นประสบการณ์ อย่างที่บอกการทำงานในโรงเรียนสาธิต ถ้าไม่ออกไปลงชุมชนสักครั้ง เราจะเห็นได้อย่างไรว่ากิจกรรมภายนอก หรือ เด็กข้างนอกเป็นอย่างไร พอไปปีแรกแล้วมันโอเค เรามีความสุข ปีต่อมาก็อยากไปอีก และก็ไปมาเรื่อยแหละ ” *(คุณนิฐิ)*

“ มันก็สนุกดี ดีกว่าเราอยู่ในสถาบันอย่างเดียว เราได้ไปเจอคนและก็มีประสบการณ์มากขึ้น อาจารย์ก็เลยชอบออกนอกพื้นที่ ” *(คุณน้ำผึ้ง)*

“ การเข้าร่วมตรงนี้มันเป็นโอกาสที่เราจะได้เอาสิ่งใหม่ๆ มาถ่ายทอดกระบวนการสู่นิสิตหลักสูตร กศ.บ.ด้วย ” *(คุณน้ำหอม)*

“ ฉะนั้นอันนี้ได้ประโยชน์ตรงที่ว่าสามารถเอาประสบการณ์ที่เราไปเห็นมาประยุกต์เข้ากับเนื้ออธิบายให้เด็กได้เข้าใจมากขึ้น ” *(คุณน้ำตาล)*

ทั้งนี้การเกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมข้างต้นนั้น ล้วนมีผลมาจากการเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งจากการได้ศึกษาพฤติกรรมผ่านการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักและรองแล้วนั้น เราไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าเจตคติที่ดีต่อการทำงานเกิดจากความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการ เมื่อบุคคลากรได้ลงไปสัมผัส คลุคลีกับชุมชนในพื้นที่ และผลลัพธ์สุดท้ายที่เกิดขึ้นตอนสิ้นสุดโครงการ กล่าวคือ คณะบุคลากรต่างถ่ายทอดความรู้สึกหลังจากที่ได้มีโอกาสลงไปทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในชุมชน แล้วเกิดกำลังใจในการทำงานที่เป็นความรู้สึกที่ช่วยเพิ่มแรงและพลังในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น ความศรัทธาในการทำงานและพึงพอใจที่จะทำงานต่อไปในเวลาที่เผชิญกับปัญหาต่างๆอย่างไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

“ พอไปแล้ว ทุกคนที่มาเข้าร่วมก็มีความสุข สนุกสนาน มันเหมือนเป็นสิ่งที่ดี ที่ไปทำให้เขาได้เห็นอะไรเพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่นเด็กบางคนพอเราเข้าไปคุยแล้วเขาบอกว่า เขาไม่เคยเห็นสิ่งที่เรามีเขาไม่เคยพอเจอ เพราะบางเรื่องเราก็ไม่รู้ว่าเขาเรียนหรือไม่เรียนแค่ไหน แต่วิธีการสอน เป็นสิ่งที่เด็กชอบ ” *(คุณนิฐิ)*

“ พอลงพื้นที่จริงๆมันก็รู้สึกดีนะ เราได้ไปเจออะไรใหม่ๆ บรรยากาศที่มีความสุข คือก่อนจะลงเราไม่ได้คิดไว้ล่วงหน้าไง คือพอไปแล้วมันก็มีความสุขดี เราได้เห็นอะไรที่ไม่เคยเห็น อย่างอยู่ กทม. เราไม่ได้รู้เลยว่าเด็กแถวนั้นเป็นอย่างไร ” *(คุณนิทาน)*

“ ถ้าเราเห็นการมีส่วนร่วมของชุมชน เราเลยไม่เหนื่อยนะ ถ้าลงชุมชนแล้วเห็นว่าชุมชนไม่สนใจ ไม่เกิดประโยชน์มันก็คงเหนื่อยแหละ แต่นี่เราเห็นการพัฒนาศักยภาพของชุมชน ของผู้สูงอายุมากขึ้นทำให้เราหายเหนื่อย หรืออาจจะไม่เหนื่อยเลย ชุมชนมีบทบาท มีการทำกิจกรรมต่างๆจริง พอเราเห็นแบบนี้มันก็รู้สึกดี...เป็นเพราะชุมชนเนี่ยแหละ ยิ่งเห็นว่าเขาสนใจและได้ประโยชน์จากกิจกรรมจริงๆ อาจารย์หลายๆ ท่านก็น่าจะคิดเหมือนๆ กันแหละ นอกจากพัฒนาเด็กแล้วยังได้พัฒนาชุมชนด้วย เพราะอาจารย์เห็นชุมชนมีการกระตุ้นการเรียนรู้ อาจจะไม่ใช่ทั้งชุมชน อาจจะไม่ใช่ทั้งหมดแต่อาจจะเป็นเพียงแค่กลุ่มเล็กๆ กลุ่มเดียวที่สนใจและจะนำไปต่อยอด อาจารย์คิดว่าตรงนี้มากกว่าที่เป็นกำลังใจให้เรา ถามว่ามันเหนื่อยไหม อาจารย์ก็คิดว่าเหนื่อยแต่มีความสุขนะ ” *(คุณน้ำอบ)*

3.2 เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมจะเกิดขึ้นได้นั้น มีสาเหตุสืบเนื่องมาจากการที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีแรงบันดาลใจในการบริการวิชาการแก่สังคม ในการศึกษาและวิจัยพฤติกรรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าแรงบันดาลใจในการบริการวิชาการแก่สังคมเพียงอย่างเดียวไม่สามารถมีน้ำหนักเพียงพอที่จะส่งผลให้บุคลากรคนหนึ่งของมหาวิทยาลัยตัดสินใจที่จะแสดงหรือกระทำการต่างๆเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมออกมาได้ ทั้งนี้

หากบุคลากรเหล่านั้นมีปัจจัยด้านอื่นที่สามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมขึ้น โดยปัจจัยที่ช่วยในการส่งเสริมพฤติกรรมดังกล่าวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยด้านตัวตน และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ดังจะอธิบายในลำดับต่อไป ดังนี้

3.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นเองจากภายในจิตใจของบุคคล อาจเกิดขึ้นจากการถูกอบรมสั่งสอนหรือการถ่ายทอดทางสังคมผ่านตัวแทนทางสังคมทั้งด้านครอบครัว การศึกษา กลุ่มเพื่อน ศาสนา และสื่อต่างๆ ในช่วงวัยเด็ก ซึ่งถือว่าเป็นส่วนพื้นฐานที่สำคัญที่สุดด้านหนึ่งในการเสริมสร้างทักษะ และศักยภาพของบุคคล เพื่อเตรียมบุคคลในช่วงวัยเด็กให้เกิดความพร้อมที่จะเติบโตขึ้นมาเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ ภายใต้ความคาดหวังของสมาชิกในสังคมที่มีต่อเด็กคนหนึ่ง ที่พึงหวังให้เด็กคนหนึ่งเกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของคนในชาติ ได้แก่ ความรักและการตอบแทนคุณแผ่นดินของชาติ การรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น ความเป็นบุคคลที่พร้อมจะได้รับการพัฒนาตนเองเสมอ การเห็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ รอบตัว และความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือต่อผู้อื่นในสังคม และเมื่อบุคคลเติบโตขึ้นจากวัยเด็กเป็นวัยผู้ใหญ่ บุคคลนั้นจะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากที่ทำงานเสริมให้เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของสังคมโดยสมบูรณ์ได้ ซึ่งลักษณะนิสัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยส่งเสริมที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และลักษณะนิสัยการเข้าสังคม ดังรายละเอียดที่จะอธิบายต่อไปนี้

3.2.1.1 ด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านตัวตนในเรื่องลักษณะนิสัยส่วนบุคคลนั้นเป็นลักษณะนิสัยที่เกิดขึ้นจากการถ่ายทอดทางสังคมที่มุ่งเสริมสร้างให้บุคคลในช่วงวัยต่างๆมีความพร้อมที่จะเติบโตขึ้นอย่างสมบูรณ์ ซึ่งการถ่ายทอดทางสังคมด้วยวิธีการต่างๆจากตัวแทนของสังคมย่อมมีจุดมุ่งหมายไปในทางเดียวกันนั้นคือ หวังให้เด็กมีความรับผิดชอบต่อตนเอง โดยด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถรับรู้ถึงศักยภาพของตนเองได้ว่าสามารถกระทำสิ่งใดได้ดี และนอกจากนี้บุคคลยังต้องรู้จักวิธีการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความสามรถในด้านต่างๆที่ตนเองถนัดและไม่ถนัดให้มากขึ้นเพื่อให้บุคคลสามารถเติบโตขึ้นมาและใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งลักษณะนิสัยเหล่านี้ล้วนเป็นผลดีต่อการเกิดพฤติกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม ดังนี้

1) การรับรู้ถึงศักยภาพของตนเอง

การบริการวิชาการแก่สังคมนั้นต้องอาศัยความเชื่อมั่นในตนเองที่จะกล้ายืนหยัดในการกระทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมว่าสิ่งที่ตนเองกำลังกระทำอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ดีและเกิดประโยชน์ ซึ่งก่อนที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำการใดๆแล้วนั้น บุคคลทุกคนย่อมมีความสามารถที่จะตระหนักรู้ถึงศักยภาพของตนเองว่าตนนั้น สามารถที่จะกระทำการสิ่งใดได้ดีและไม่ดี สิ่งใดหากกระทำแล้วเกิดประโยชน์มากกว่าเกิดโทษซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นต้องสรรสร้างโครงการขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมด้น

ต่างๆ บุคคลเหล่านั้นจึงจำเป็นต้องสามารถรับได้ว่าตนเองมีความสามารถด้านใดบ้าง และความสามารถนั้นสามารถช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทางสังคมได้อย่างไร

"ตั้งใจจะมาทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรและก็จะเป็นบริการช่วยกันกับชุมชน...ตั้งแต่วันที่เดินเข้ามาสมัครที่ มศว .ตั้งแต่วันแรกที่ทำงานก็ทำอย่างนี้มาโดยตลอด" *(คุณน้ำเพชร)*

"อาชีพของเราเนี่ย คือข้าราชการ แล้วหน้าที่คือสอนศิลปะ มันถึงเวลาแล้ว ถึงเวลามานานแล้วที่เราจะทำอะไรเพื่อสังคม" *(คุณนิติ)*

"รู้สึกว่าอยากเป็นนักพัฒนา ซึ่งตอนเด็ก ๆ เราเลยเลือกเรียนสังคมวิทยา ...ด้วยเนเจอร์ของวิชามันต้องเจอคน แล้วเป็นคนระดับที่ไม่ใช่การศึกษาสูงอย่างเดียว เป็นการศึกษาที่ค่อย ๆ ลดระดับลงมา ประถม มัธยม จนกระทั่งสูง ๆ ก็มี และไม่ได้เรียนหนังสือ มันเลยชอบ" *(คุณน้ำผึ้ง)*

"เราเป็นพยาบาล เป็นอาจารย์ย่อมเป็นคนที่กระตือรือร้นเกือบทุกคน เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบและก็รักในงานของตัวเอง เป็นคนที่เอื้อเฟื้อ เพื่อที่จะดูแลผู้อื่นอยู่แล้ว โดย ธรรมชาติ เพราะฉะนั้นถ้ามันไม่หนักกว่าแรงเกินไปเขาก็จะทำอยู่แล้ว....และหน้าที่หลักของเราคือการสอน ถูกไหม เพราะฉะนั้นแล้วงานที่มีอยู่น้อยอยู่แล้วเนี่ย เวลาที่มีอยู่น้อยอยู่แล้วเนี่ย เราควรจะต้องมีเป้าหมายที่ไม่กว้างจนเกินไปจนกระทั่งทำให้เราทำไม่ไหว" *(คุณน้ำฟ้า)*

"เราเป็นบุคลากรทางด้านการแพทย์ เราต้องสอนให้คนเรู้วิธีการดูแลตัวเองและสมาชิกในครอบครัวได้ระดับหนึ่งก่อนที่จะมีปัญหาสุขภาพจนต้องไปหานักวิชาชีพ เพื่อที่จะให้รักษา" *(คุณน้ำทิพย์)*

"ตอนนั้นเข้ามาเป็นอาจารย์ใหม่ๆ เราก็ได้มีบทบาททั้งด้านการสอน การบริการวิชาการวิจัย เราจบการจัดการด้านพลังงานมานี่ เราก็มองว่า ครูที่จะจบออกไปน่าจะมีบทบาทต่อการเรียนการสอนแล้ว เขาจะต้องไปอยู่ในสถานศึกษา มันจะต้องมีเรื่องของการบริหารจัดการด้านพลังงานเข้ามาเกี่ยวข้อง ผมเลยเขียนโครงการตัวนี้มาให้กับนิสิตของเรา ได้มีความรู้ออกไปใช้ในโรงเรียน" *(คุณนิฐิ)*

"เพราะอย่าลืมว่าเราเป็นสถาบันการศึกษา ภาระกิจหลักคือการเรียนการสอน แต่เราจะทำอย่างไรการเปลี่ยนการสอนบูรณาการให้เกิดการเรียนรู้กับชุมชน ไม่ใช่เพียงแค่ไปให้ ต้องเป็นการแลกเปลี่ยน และเกิดประโยชน์ มันจะเกิดความเชื่อว่า ถ้ามันเกิดประโยชน์เราจะพยายามทำมันต่อไป" *(คุณน้ำปรุง)*

2) ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน

จากนั้นเมื่อบุคคลรับรู้ได้ถึงศักยภาพของตนเองได้แล้วนั้น การตัดสินใจกระทำการต่างๆ ของบุคคลไม่ว่าจะเป็นดำเนินชีวิตในสังคมทุกๆด้าน ย่อมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อตนเองเป็นลำดับแรกแล้วจึงพัฒนาขึ้นเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม จึงจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบโดยสมบูรณ์ ทั้งนี้ความรับผิดชอบในตัวบุคคลจะช่วยเสริมสร้างการตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเองว่าควรกระทำการสิ่งใดในขอบข่ายที่เป็นส่วนความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องอาศัยความรับผิดชอบของบุคคลเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยแต่ละคนนั้น ไม่ได้มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเพียงอย่างเดียว แต่บุคลากรเหล่านั้นล้วนมีภาระที่ต้องรับผิดชอบทั้งต่อตนเองต่อครอบครัว ต่อการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูน

ความรู้และความสามารถของตนบ้าง ที่เกิดขึ้นพร้อมกับความรับผิดต่อการทำงานที่เป็นความรับผิดชอบหลัก กล่าวคือหากเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต้องทำงานในส่วนงานที่ตนได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงานของตน หากเป็นฝ่ายวิชาการบุคลากรเหล่านั้นต้องปฏิบัติงานการสอน การทำวิจัย ซึ่งทั้งสายสนับสนุนวิชาการ และสายวิชาการยังต้องรับผิดชอบหน้าที่การบริการวิชาการแก่สังคมที่เป็นเสมือนความร่วมมือในการทำงานเพื่อสังคมตามนโยบายและพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่ส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากการบังคับให้บุคลากรต้องทำ หมายความว่าการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้นเกิดขึ้นจากความสมัครใจ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ เองของบุคลากรที่สนใจ

“ในทุกๆภารกิจโดยเฉพาะงานบริการวิชาการที่มันนอกเหนือจากหน้าที่หลัก...ในฐานะที่เราเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม เพราะฉะนั้นอาจารย์ก็เลยคิดว่า โอเคมันก็ควรทำ ถือว่าเป็นหน้าที่ หน้าที่หนึ่งที่เขาไม่ได้บังคับหรอกแต่เราก็สามารถที่จะทำได้” *(คุณน้ำผึ้ง)*

“สมัยนั้นพี่เป็นหัวหน้าสาขาด้วย เพราะฉะนั้นงานที่เราต้องรับผิดชอบมันก็จะต้องทำ ด้วยหนึ่งก็คือมันเป็นส่วนนึงของพนักงานด้วยนะ พี่ถึงบอกว่ามันมีหลายองค์ประกอบ มันเป็นส่วนนึงของพนักงาน ของอาจารย์ด้วยบริการวิชาการกับสังคมเนี่ย แล้วก็มันเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพด้วย...เราต้องทำทุกอย่างเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการทั้งของมหาวิทยาลัยและคณะ และก็ของสาขาวิชาด้วย *(คุณน้ำฟ้า)*

“มุ่งว่า ทางด้านสุขภาพทางด้านวิชาชีพที่ถูกต้องไปให้กับประชาชน ให้เด็กไปเรียนรู้ มีทัศนคติกับวิชาชีพ คิดว่าแรกๆเป็นลักษณะนี้ เหมือนกับเป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งของเรา เป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งของบูรณาการทางด้านการแพทย์ ” *(คุณน้ำทิพย์)*

แต่หากถามว่ามีบางไหมที่การบริการวิชาการแก่สังคมเกิดขึ้นจากการถูกบังคับให้ทำ ผู้วิจัยค้นพบว่ามี แต่นั้นเป็นส่วนน้อย ถึงอย่างไรแม้ว่าบุคลากรบางส่วนต้องกระทำการบริการวิชาการแก่สังคมจากการถูกบังคับหรือต้องทำเพราะเป็นหน้าที่แล้วนั้น บุคลากรเหล่านี้ล้วนมีความรับผิดชอบต่องานที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างดี จนประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

“จะบอกว่าเป็นการบังคับต้องไปไหม มันก็เป็นคำสั่งจากนาย เบื้องบนของแต่ละส่วน คือมันก็มากันเป็นลำดับ...มันเป็น requirement เป็นความต้องการของอาจารย์ที่เป็นสี่หน้าที่ ก็คือสอน บริการวิชาการ วิจัย ซึ่งพอเราเป็นอาจารย์ใหม่เขาก็อบรมให้เราอยู่ในกรอบนี้ เพราะฉะนั้นเนี่ยเหมือนโดนจับวาง” *(คุณน้ำฟ้า)*

“ก็อาจารย์ทำอย่างนี้มาแต่แรก ก็เลยถูกจัดให้อยู่ตรงนี้” *(คุณน้ำทิพย์)*

“จริงๆ แล้วมันเหมือนเป็นหน้าที่ที่เราได้รับมอบหมายในการทำงาน เมื่อได้รับมอบหมายในการทำงาน เมื่อได้รับมอบหมายเราก็ทำหน้าที่ตรงนั้นให้ดีที่สุด” *(คุณนิฐิ)*

3) ความต้องการพัฒนาตนเอง

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังค้นพบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้นเกิดขึ้นจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคลที่ชอบหรือต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความสามารถที่เพิ่มขึ้นในด้านต่างๆ โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น มองว่าการทำงานต่างๆที่ได้รับมอบหมายนั้น เป็น

การพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพที่เพิ่มขึ้น ซึ่งนั้นล้วนเป็นผลดีต่อตัวบุคลากรเอง และสิ่งที่กระทำยังเป็นผลดีต่อมหาวิทยาลัย ชุมชน สังคม และประเทศชาติอีกทางหนึ่งด้วย

"การทำโครงการ จำเป็นจะต้องศึกษาหาข้อมูลที่อื่น มันเป็นประสบการณ์กับตัวเราเองนะคะ ในการที่เราจะต้องเข้าใจ เราต้องทำงานกับคนในเครือข่ายในชุมชน ในการแก้ไขปัญหาในชุมชน ไปร่วมกัน ซึ่งมันไม่ใช่เรื่องง่ายเพราะว่ามันมีอะไรที่เยอะมาก เพื่อที่จะไปทำให้ประชาชนที่อยู่รอบมหาวิทยาลัย มีคุณภาพชีวิตที่ดี เราจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้อีกมาก เพราะว่ามันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พี่ก็เลยมองอย่างนั้น"
(คุณน้ำฟ้า)

3.2.1.2 ด้านค่านิยมและจริยธรรม ปัจจัยด้านตัวตนในเรื่องลักษณะนิสัยการเข้าสังคมนั้น เป็นคุณสมบัติหนึ่งที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพึงมี กล่าวคือ การเข้าสังคมนั้นเป็นการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ทั้งทางกาย วาจา ความคิด การแสดงออกต่อกันด้วยวิธีการต่างๆ โดยบุคคลแต่ละบุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่อกันอย่างไรนั้น ล้วนแต่มีลักษณะที่บุคคลดังกล่าวได้รับการปลูกฝัง การถ่ายทอดทางสังคมจากตัวแทนทางสังคมต่างๆแก่บุคคลในช่วงวัยเด็ก เพื่อให้บุคคลมีทักษะและความสามารถในการปรับตัว และได้รับการยอมรับจากคนในสังคม โดยการที่บุคคลจะสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในสังคมนั้น บุคคลดังกล่าวต้องไม่กระทำการใดเพื่อตนเองเพียงฝ่ายเดียว นั้นคือบุคคลต้องทำสิ่งต่างๆเพื่อผู้อื่นด้วยควบคู่กันไป

1) การเห็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ

ก่อนที่บุคคลจะกระทำการเพื่อใครได้นั้น บุคคลจำเป็นต้องมีมองเห็นคุณค่าของสิ่งต่างๆรอบๆตัว เพราะเมื่อบุคคลเห็นคุณค่าของสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นแล้ว ย่อมทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำการใดๆโดยรู้ว่าตนเองทำไปเพื่อสิ่งใด และเมื่อตัดสินใจลงมือทำแล้วจะเกิดผลต่อสิ่งต่างๆรอบตัวอย่างไรบ้าง เช่น การที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมขึ้นแก่ชุมชนหนึ่ง เพราะบุคลากรเหล่านั้นมองเห็นว่า ประเทศชาติจะดีได้นั้น ย่อมเกิดขึ้นจากการที่ชาวบ้านในชุมชมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นั้นแสดงให้เราเห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมองเห็นถึงความสำคัญของผู้อื่นที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่

"มันก็ทำให้เรามีคุณค่าขึ้นมาว่าความรู้วิชาการยากๆไม่ได้แค่มาสอนนักศึกษาเรา แต่เรายังพาตัวเองพานักศึกษาเราเข้าไปมอบความรู้ไปแนะนำเขา บางคนเขาทุกข์ เดือดร้อนจากปัญหา"
(คุณน้ำผึ้ง)

"มันอาจจะเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง คือ setting ซึ่งอยู่ที่ชุมชน เพราะฉะนั้นแล้วเราต้องใช้โอกาสอีกหนึ่งโอกาส หรือต้องใช้ทักษะความรู้อีกส่วนหนึ่ง ในการที่เราจะต้องเข้าไปดูแลตรงนั้น แล้วพี่ก็ว่าเราก็ได้เครือข่ายในการดูแลด้วย" *(คุณน้ำฟ้า)*

2) การทดแทนคุณแผ่นดิน

เมื่อบุคคลมีความสามารถในการมองเห็นคุณค่าของสิ่งต่างๆแล้วนั้น บุคคลเหล่านั้นย่อมพร้อมที่จะกระทำการใดขึ้นมาเพื่อสร้างเสริม ปกป้อง และรักษาไว้ซึ่งคุณค่านั้นให้คงเดิมหรือดีขึ้น บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ล้วน

กระทำไปเพื่อตอบแทนคุณของแผ่นดิน ในฐานะของบุคลากรคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย และฐานะคนไทยคนหนึ่งที่เกิดหรือเติบโตบนพื้นแผ่นดินไทย แม้พวกเขาจะเป็นเพียงส่วนเล็ก ๆ ของสังคม แต่เขาเหล่านั้นก็พร้อมที่จะเสียสละด้วยหัวใจที่เปี่ยมไปด้วยการมีจิตสาธารณะต่อผู้อื่น เพื่อที่จะกระทำการใด ๆ อันเป็นการช่วยเหลือ หรือเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยและประเทศชาติให้ดีขึ้น

"มีความรู้สึกที่ดี ที่เราทำมามันไม่สูญเปล่า มันเกิดประโยชน์แล้วเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยด้วย เราจึงสามารถประกาศตัวว่าเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม" *(คุณน้ำผึ้ง)*

"หลังจากนั้น คือเราทำโครงการมา 5 ปีละ พอปีที่ 3 ผมรู้สึกว่าเราอยู่ใจกลางเมือง เราผูกพันกับถนนอโศกมนตรี ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจราจร โดยเฉพาะการข้ามถนน เราจะต้องมาตระหนักถึงการข้ามถนนให้มากยิ่งขึ้น...ส่วนคลองแสนแสบ เป็นคลองที่เชื่อมกับมหาวิทยาลัยเรา มายาวนาน มีความผูกพันกับสายน้ำ ฉะนั้นเราควรดูแลชุมชนเหล่านี้บ้าง" *(คุณนิติ)*

"พี่มองว่าด้วยความที่เราอยู่ตรงนี้ด้วย คณะพยาบาลศาสตร์อยู่ตรงนี้ พี่ก็มองว่าการที่เราอยู่ตรงนี้ คนที่อยู่รอบเราเนี่ย ควรจะให้ความสนใจ เพราะเราก็มาใช้พื้นที่ของเขา ตรงนี้พี่ก็เลยรู้สึกว่าในเมื่อเรามาใช้พื้นที่ของเขา เราก็ควรจะมีส่วนช่วยชุมชนที่อยู่รอบ ๆ มหาวิทยาลัย ให้เขาเป็นชุมชนที่มีความรู้ ใช้ความรู้ดูแลชีวิตตัวเองได้" *(คุณน้ำฟ้า)*

3) การต้องทำเพื่อลูกศิษย์

โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยล้วนตระหนักได้ถึงภาระหน้าที่และบทบาทของตนเองที่เป็นส่วนในการสร้างพลเมืองของประเทศให้จบการศึกษาและเติบโตขึ้นเป็นบัณฑิตที่พร้อมไปด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความคาดหวังของคนในสังคม ซึ่งคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น มีจิตวิญญาณของความเป็นครูที่เปี่ยมล้นไปด้วยการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศิษย์ของตน กล่าวคือไม่ว่าจะเป็นโครงการใด ๆจะได้รับการบูรณาการเพื่อเข้ากับการเรียนการสอนทั้งสิ้น เพราะคณาจารย์ที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้เชื่อมั่นว่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้เรียนต้องลงมือปฏิบัติและพบเห็นประสบการณ์ด้วยตนเอง โดยการบูรณาการในสาขาวิชาต่าง ๆจะไม่สมบูรณ์ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ก่อให้เกิดความสะดวกและเป็นฟันเฟืองหนึ่งที่ช่วยคณาจารย์ขับเคลื่อนการศึกษาเพื่อสังคมได้

"ในทุก ๆภารกิจโดยเฉพาะงานบริการวิชาการที่มันนอกเหนือจากหน้าที่หลัก...แต่ว่ารู้สึกดี ได้เห็นของเด็กทำอะไร" *(คุณน้ำผึ้ง)*

"มาเล่าให้นิสิตฟังว่าตอนที่ไปดูงานเราเจอแบบนี้ ว่างานที่สมเด็จย่าทรงทำ เริ่มจากไม่มีอะไรเลย ทำอย่างไงมันถึงจะค่อย ๆเปลี่ยน เปลี่ยนคนจากคนที่เป็นชาวดอยหรือกลุ่มชาวเขาต่าง ๆ ลุกขึ้นกับมาพัฒนามากกว่าเราอีกสามารถมาเล่าให้เด็กฟังว่าทำไมถึงทำได้แบบนั้นหลักการของเขาคืออะไรมองระบบที่ภายใน ประมาณนั้น เวลาเราทำอะไรให้ใครไม่ใช้ว่าเราหยิบให้เขา แต่เราต้องให้แล้วสอนเขาไปด้วย...เอาประสบการณ์ที่เราไปเห็นมาประยุกต์เข้ากับเนื้อ อธิบายให้เด็กได้เข้าใจมากขึ้น" *(คุณน้ำตาล)*

"เด็กนิสิตเราคิดว่าเขาจะต้องเป็นนักวิชาชีพในอนาคต เขาควรจะได้รู้และสัมผัสกับประชาชนโดยตรง เพื่อจะสร้างทัศนคติด้วย ต่อวิชาชีพ แรก ๆก็ควักตังกันเองพอสมควร แล้วลงไปทำกิจกรรมและ

ให้ความรู้ประชาชนด้วย... เขามาเรียนหลักสูตรนี้เพื่ออะไร เพื่อรักษาคน เพราะแบบนี้จบไปเป็นนักวิชาชีพ แล้วนักวิชาชีพทำอะไร เขาต้องทำให้คนอื่น" *(คุณน้ำทิพย์)*

"จุดนึงที่มันทำให้ทำต่อเนื่องได้ก็คือว่านิสิตได้ประโยชน์ ได้ประโยชน์จากการลงไปเห็นของจริง เวลาเขาจบไปเป็นพยาบาลเขาต้องไปเจอตรงนี้ แล้วเราได้เข้าไปแก้ปัญหา" (คุณน้ำใจ)

4) การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ในส่วนของการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้น บุคลากรย่อมเกิดอุปสรรค และปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยค้นพบในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น คือความรักกัน ทุกคนพร้อมที่จะช่วยเหลืองานกันถึงแม้ว่าภาระงานของตนเองมีมาก แต่ทุกคนก็พร้อมที่จะช่วยเหลือกันเท่าที่ความสามารถของเราจะช่วยได้ เพราะทุกคนยึดหลักความเป็นทีมต่อจิตใจของบุคลากรที่จะมีแรงมีกำลังในการซึ่งการช่วยเหลือกันนั้นเป็นสิ่งสำคัญปฏิบัติหน้าที่งานบริการวิชาการแก่สังคมต่อไป

"บวกกับการที่อาจารย์สอนด้านนี้ ซึ่งอาจารย์มีพื้นที่อยู่ อยู่ในพื้นที่บริการวิชาการพอดี... คิดว่ามันคือส่วนหนึ่งของภารกิจ เรามีพื้นที่อยู่แล้ว มีเด็กในมืออยู่แล้ว แล้วเรามีโครงการที่มันต่อยอดกันมาก็น่าจะลองช่วยกันทำ แล้วตัวอาจารย์เองมีความสะดวกกว่า เพราะว่าอาจารย์อีกท่านที่รับผิดชอบเดิมมีครอบครัวเวลาท่านจะไปต่างจังหวัดบ่อย ๆอาจจะมีสะดวก...และยังมีอาจารย์คนอื่นมาช่วยอาจารย์หน้าใหม่ที่เข้ามา พนักงานใหม่ยังมาช่วยกัน" *(คุณน้ำผึ้ง)*

"สมัยเป็นนักเรียน ชอบทำงานให้ครู ครูไหว้วานอะไร ทำอะไร ชอบทำ ...ตอนนี้อยู่ที่บ้านเนี่ยเป็นคนทำอะไรเองทุกอย่าง พี่สาวเป็นคนระเบียบ ก็เลยต้องทำอะไรเองทุกอย่าง...ถูกสอนมาด้วยในครอบครัว และโรงเรียน" *(คุณน้ำทิพย์)*

"ครูสาขาเด็กลงหมด แล้วมีครูสาขาอื่นมาช่วย เพราะเราจะมีจับคู่กัน อาจารย์พยาบาลไม่พออย่างสาขาเด็กเนี่ยมีสามคน ปีที่แล้ว ได้จากจิตเวชมาช่วย ช่วงนี้เขาว่างไม่ได้ขึ้นวอร์ด เขามาช่วยเราแล้วเขาไปลงกับเราด้วย" *(คุณน้ำใจ)*

" อาจารย์คิดว่าเขาเห็นต้นแบบจากอาจารย์ ก็จะมีเสียงสะท้อนจากบุคลากรนะ ว่าอาจารย์มีภาระงานเยอะขนาดนี้แล้วยังทำตรงนี้อีก บุคลากรก็จะเป็นตัวเสริมคอยแบ่งเบาภาระ เขาจะทำและจะช่วยไปโดยอัตโนมัติ เพราะงานบริการวิชาการจะสำเร็จด้วยหลายองค์ประกอบ หนึ่งคือนิสิต สองเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มันคือแรงผลักซึ่งกันและกัน เขาก็คอยเสริมเราต่างคนต่างช่วยกัน เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ก็บอกว่าเขาชอบ " *(คุณน้ำอบ)*

3.2.2 ปัจจัยด้านสังคม

เป็นปัจจัยส่งเสริมที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่โครงการบริการวิชาการแก่สังคมจากสิ่งต่าง ๆที่อยู่รอบตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้รับการถ่ายทอดผ่านตัวแทนทางสังคมในขณะนั้น โดยผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่โครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้บอกเล่าผ่านการให้สัมภาษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่งเสริมทางด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากตัวแทน

ของสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือบุคลากรได้รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ ที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ได้รับรู้ถึงสถานการณ์ทางสังคมในปัจจุบันผ่านสื่อต่างๆ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่หล่อหลอมและสามารถชักจูงให้บุคลากรเหล่านั้นได้ซึมซับ คลุกคลี แล้วมีโอกาสได้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.2.1 ด้านการประเมินผลในการดำเนินงาน

เมื่อบุคลากรเข้ามาในมหาวิทยาลัยการได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่ง ถือเป็นปัจจัยส่งเสริมที่ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าว่า การดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น เป็นการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายและพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย เมื่อมหาวิทยาลัยได้กำหนดพันธกิจที่ชัดเจน จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลโดยตรง และประกาศนโยบายความเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมนั้น ถือเป็นภารกิจหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัยที่ต้องร่วมกันดำเนินงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางนี้ตำแหน่งงานนำมาซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรตามบทบาทที่ตนเองได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงและมีการประเมินผลในการทำงานตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย เช่น การประเมินผลในรูปแบบการประเมินมาจรฐานภายใน และภายนอก

"ส่วนใหญ่ต้องทำในนามของคณะ และภาควิชา จริงๆตอนนั้นยังไม่มีบก.เนอะ ก็จะเป็นการบริการวิชาการทั่วไปก็จะออกไปช่วยโรงเรียนหรือทำจิตอาสาทั่วๆไปก็จะนำเด็กไปเข้าร่วม...โดยมหาวิทยาลัยก็จะมียุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในเรื่องของการดูแลรับใช้สังคมมันก็เลยมีสิ่งที่เกี่ยวข้องในเรื่องของภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมทำให้คน มีศักยภาพที่เท่าเทียมกัน "*(คุณนิยม)*

"มันเป็นนโยบาย หรือเป็นสี่พันธกิจหลัก โดยมีการบริการวิชาการเป็นหนึ่งในนั้น แล้วเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม มันเลยมาเป็นเหมือนกับภารกิจหลักที่ต้องทำ" *(คุณน้ำใจ)*

"จริงๆ แล้วมันเหมือนเป็นหน้าที่ที่เราได้รับมอบหมายในการทำงาน เมื่อได้รับมอบหมายในการทำงาน เมื่อได้รับมอบหมายเราก็ทำหน้าที่ตรงนั้นให้ดีที่สุด" *(คุณนิฐิ)*

3.2.2.2 ด้านอารมณ์และสังคม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคลากรปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมถึงสาเหตุของการเข้ามาทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มักถ่ายทอดเรื่องราวและประสบการณ์ในการเคยเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคมก่อนหน้าที่ตนจะมารับเป็นเจ้าของโครงการหรือหัวหน้าโครงการในปัจจุบัน โดยผู้ให้ข้อมูลเล่าว่าตนเคยเข้าร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน จึงมีโอกาสได้พบกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนด้วยตนเองที่ไม่ใช่จากการบอกเล่าหรือจากข้อมูลทางเอกสารที่ได้รับจากทางมหาวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูลเหล่านั้นได้คลุกคลีกับโครงการนจนกระทั่งเกิดทักษะและความรู้ในการดำเนินงานมากพอที่จะเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมตามแง่มุมและความถนัดของตนเอง ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลยังเล่าถึงประสบการณ์แรกที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานว่าเกิดจากการถูกชักชวนของเพื่อน ๆ หรือบุคลากรอื่น ๆ ที่ตนเคารพ และการได้รับโอกาสในการเขียนโครงการเพื่อที่จะของบประมาณในการดำเนินงานต่อไป

“เราได้เข้าไปเป็นส่วนร่วม กับโครงการนี้ พอปีถัดๆไป เราเห็นว่ามันน่าสนใจดีเราไปร่วมกิจกรรมกับเขา พอดีอาจารย์ที่ดูแลโครงการนี้เสียชีวิต โครงการนี้ยังค้างงานอยู่ ผมก็เข้าไปสานงานต่อให้เสร็จและไม่อยากให้โครงการนี้ล้มเลิกไป ...เราเห็นทิศทางของโครงการอยู่แล้ว คืออาจารย์ท่านทำโครงการด้านนี้อยู่แล้ว และผมได้เรียนรู้ตรงส่วนนี้มา อาจารย์ท่านจึงเหมือนเป็นพี่เลี้ยงให้อีกที ตอนนั้นก็จะเป็นทีมงาน เป็นวิทยา ไม่ได้มีบทบาทเป็นคนดูแลโครงการ” (คุณนิฐิ)

“เข้ามาร่วมโครงการวิชาการตั้งแต่สมัยเป็นนักศึกษา ปริญญาเอก....อาจารย์ได้เห็นมาตั้งแต่ตอนนั้นแล้ว พอหลังจากนั้น ได้มีนโยบายของสถาบัน จะให้สามารถที่จะผลัดเปลี่ยนกันทำได้หรือใครๆ สามารถที่จะเสนอได้ อาจารย์หฤทัยทำไปแล้วปีหนึ่ง อาจารย์เลยเข้ามาช่วยปีถัดไป ปี2554 ยังมาช่วยอาจารย์หฤทัย...แต่ของอาจารย์เริ่มมารับผิดชอบเองเต็มตัวน่าจะ 4 ปีที่แล้ว อาจารย์เริ่มสนใจโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม” (คุณน้ำผึ้ง)

3.2.2.3 ด้านเครื่องมือและสิ่งของ

หลายครั้งที่ผู้วิจัยตั้งคำถามกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมว่ามีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร มีอุปสรรค หรือปัญหาใดบ้างที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมักได้คำตอบที่ค่อนข้างคล้ายคลึงกันเกี่ยวกับการดำเนินงานที่มีอุปสรรค และปัญหาทั้งที่เกิดขึ้นจากตัวชุมชนเองหรือเกิดปัญหาจากความบกพร่องในกระบวนการทำงานของบุคลากรเองก็ตาม ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากชุมชนส่วนใหญ่เป็นด้านการให้ความร่วมมือ หรือตอบสนองกับโครงการ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นเหล่านั้นล้วนเป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของคณะบุคลากรที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเหนื่อย ท้อถอย หมดพลัง และหมดกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้บุคลากรทุกคนที่ให้สัมภาษณ์ยังถ่ายทอดเรื่องราวการดำเนินงานต่อไปว่าถึงแม้ว่าการทำงานจะเหนื่อยหรือท้อแท้อย่างไรก็จะได้รับกำลังใจจากการทำงานที่ได้รับจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย หรือจากเพื่อนร่วมงานที่พยายามช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยพยายามหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาในขั้นตอนการดำเนินงานที่เกิดขึ้น และสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดแรง และกำลังใจของคณะทำงานคือการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนโดยให้บุคลากรได้มีโอกาสลงพื้นที่ชุมชนเพื่อไปสัมผัสกับวิถีชีวิตจริงๆและพบปัญหาจริงๆของชุมชน นอกจากนี้การประกาศผ่านสื่อหลายช่องทางเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการที่ประสบผลสำเร็จก็เป็นอีกปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการรับรู้โครงการต่างๆและเกิดไอเดียในการขยายหรือสร้างโครงการใหม่ๆขึ้นมา อีกทั้งส่วนสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้กับบุคลากร คือการที่ผู้นำของหน่วยงานเป็นส่วนช่วยในการสนับสนุนการทำงานเพื่อสังคมจากการที่บุคลากรได้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของตนก็ได้ทำงานและลงพื้นที่ดำเนินโครงการเพื่อรับใช้สังคมเช่นเดียวกัน

“เป็นโครงการอีกหนึ่งไฮไลท์ที่โครงการประสบความสำเร็จมาก ขนาดของ CNN เอง หรือ KBS ของเกาหลีก็มาทำข่าว CNN ก็มาจากลงไทยรัฐ ขึ้นหน้าหนึ่งไทยรัฐเลย และตอนนั้นเราก็เป็นที่ปรึกษา CNN ก็มาทำข่าวเองจากการที่ลงไทยรัฐอยู่สามวัน ที่แบบใหญ่ๆ รู้สึกจะปี 2550 ปลายปี ธันวาคน นะค่ะ ข่าวก็จะแบบดังมาก ตอนช่วงนั้นทุกคนก็จะเป็นที่เปิดของหัวเราบำบัด และจากนั้นมาเราก็เป็นชมรมเสียงหัวเราะขึ้นมา ”*(คุณน้ำเพชร)*

“ทางหน่วยงานบริการวิชาการแก่สังคมก็จะมีการเก็บข้อมูลโดยหน่วยงานของเค้าเองด้วยซึ่งเราก็จะใช้อาศัยข้อมูลจากเขามาเป็นส่วนประกอบ” *(คุณนิยม)*

“โครงการบก.อันนี้เป็นโครงการที่บูรณาการกับการเรียนการสอน ก็เริ่มต้นตั้งแต่เราเอาวัตถุประสงค์การเรียนเราเนี่ย จะต้องให้เด็กฝึกปฏิบัติ...เราได้พานิสิตลงไปฝึกแล้วเราเห็นปัญหา เราก็อยากจะเข้าไปช่วยแก้ให้มันถึงแก่น...เงินที่เราใช้มันเป็นงบของคณะอยู่แล้ว ในเรื่องการจัดการเรียนการสอน แล้วพอมีงบบก .เข้ามาก็สนับสนุนเพิ่มไปอีก” *(คุณน้ำใจ)*

“จริงๆในระดับมหาวิทยาลัยมีการประชุมทุกครั้ง การเป็นทีมของเขาสร้างแรงบันดาลใจได้อยู่แล้ว หรือเวลาเขาจัดประชุมความก้าวหน้า ประชุมในแต่ละรอบเป็นวาระ ของฝ่ายบริการชุมชนวิชาการอย่างเดียว เฉพาะส่วนของเรา จะมีประชุมทุกๆสองเดือนสามเดือน ประมาณนี้ ที่ให้หัวหน้าโครงการคณบดี เข้ามาเราจะได้ฟัง ได้เห็นว่ามันมีกิจกรรมอะไรบ้าง นอกจากนั้นเขาจะมีกิจกรรมศึกษาดูงานในโครงการพระราชดำริ ไปดูงานจัดการขยะ อันนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจได้ อันนี้เป็นภาพของมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนกิจการเพื่อสังคม...เมื่อปิดปีงบประมาณของรอบนั้น วันนั้นทุกโครงการจะต้องมานำเสนอ มีroll-up สรุป 4 แผ่น ที่เราต้องส่งให้ บก .ทางบก.จะรวมเป็นเล่ม เสร็จแล้วจะทำเป็น Roll-up แล้วเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายเรามาเข้าร่วมด้วย โดยให้เวลาเรา 10 นาที 15 นาที ทุกโครงการจะได้นำเสนอการทำงานของตัวเอง ช่วงนั้นจะเกิดการเรียนรู้ว่าโครงการที่เราทำกับเพื่อนทำมีอะไรที่มันเกิดผลบ้างแล้ว” *(คุณน้ำผึ้ง)*

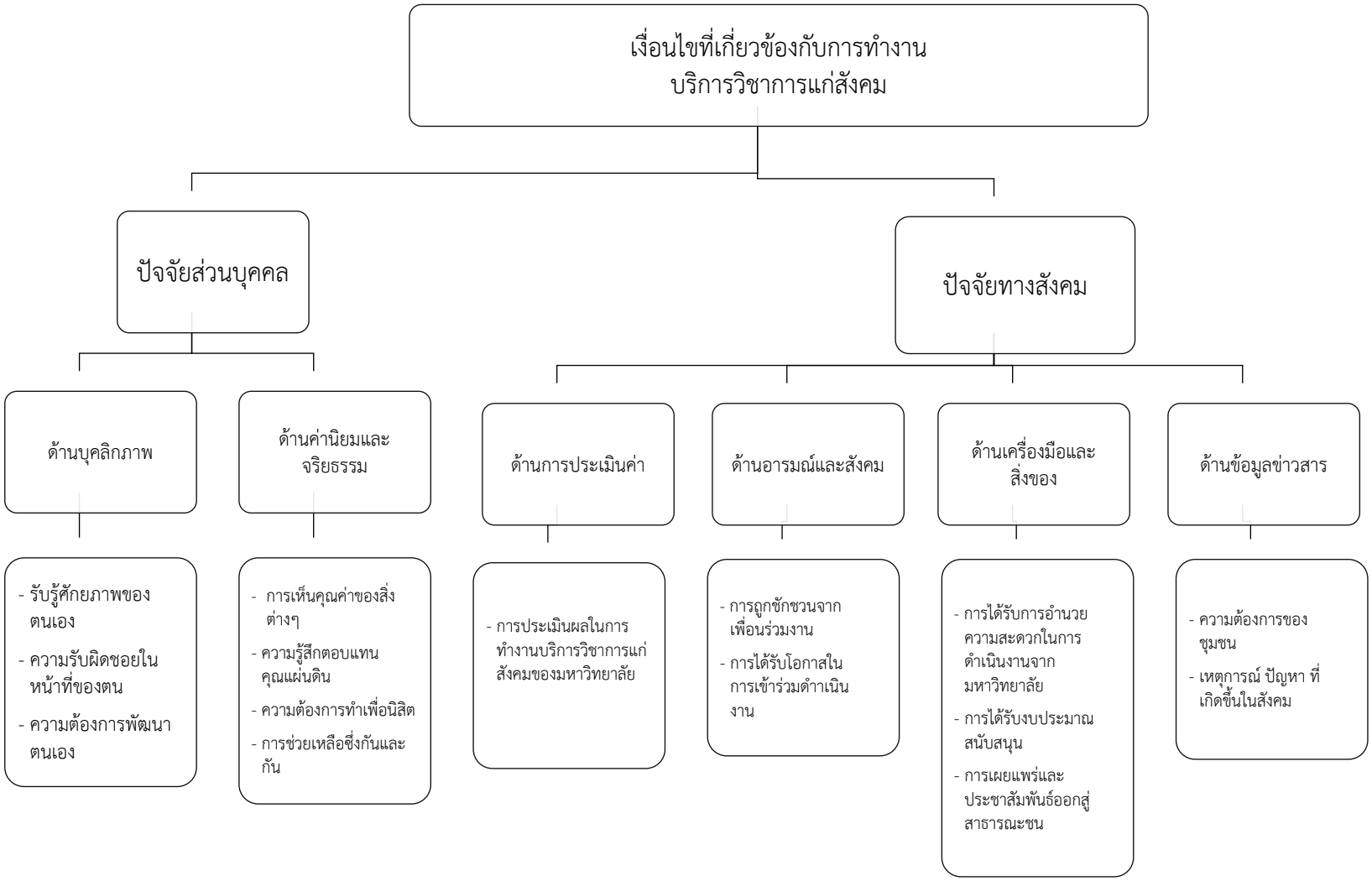
3.2.2.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร

จากการที่บุคลากรได้รับบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งงานแล้วนั้น ย่อมส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้นต้องศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้วยการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ของบุคลากรเพื่อวางแผนการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยแล้วนั้น บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวประเภทต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวันทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ หรือผ่านทางเครือข่ายไร้สายอย่างอินเตอร์เน็ต และจากแหล่งข่าวแหล่งข้อมูลทางตรงจากมหาวิทยาลัยที่ทำให้บุคลากรเหล่านั้นทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม และชุมชนในเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยที่ต้องการความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ บุคลากรจึงเกิดการรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการการช่วยเหลือของชุมชน จึงตัดสินใจกระทำหรือขับเคลื่อนการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“ด้วยความที่พี่เป็นอาจารย์สาขานี้ แล้วพี่ศึกษาเรื่องนี้มาพอสมควร เราจึงเห็นแนวโน้มของสังคมไทยที่เป็นแบบเดียวกับแนวโน้มของโลกนี้ คือการที่จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามเวลาที่เราศึกษามันก็มี principle ของมัน คือต้องมีหลักการของมันที่เราเรียนมา แต่เวลาที่มันอยู่ในบริบทที่มันต่างกัน อย่างเช่นที่มาอยู่องครักษ์ บริบทขององครักษ์มันก็จะแตกต่างจากที่อื่น เพราะฉะนั้นแล้วเราจำเป็นจะต้องศึกษาหาข้อมูลที่อื่น” (คุณน้ำฟ้า)

“โครงการนี้ตอนแรกก็คือจะตอบสนองนโยบายว่า อนาคตผู้สูงอายุในประเทศไทยเยอะ อย่างน้อยผู้สูงอายุรู้ว่าจะดูแลตัวเองยังไง” (คุณน้ำทิพย์)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าปัจจัยส่งเสริมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม จากการได้รับการปลูกฝังจริยธรรม และค่านิยมที่ดีภายในจิตใจ จึงสามารถรับรู้ถึงศักยภาพภายในตนเอง สามารถประเมินค่าในสิ่งต่าง ๆ รู้ว่าตนเองชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใด รู้ขีดความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความถนัด และความชำนาญในด้านไหน ย่อมปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสาขาที่ตนเองมีความถนัดและชื่นชอบ ด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้วยความต้องการที่จะพัฒนาทักษะ ขีดความสามารถของตนจากวิธีการต่าง ๆ นอกจากนี้ปัจจัยด้านตัวตนยังกล่าวรวมถึงปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่มีต่อผู้อื่น ด้วยการเห็นคุณค่า รู้จักที่จะรักษาและพัฒนาสิ่งที่อยู่รอบตัว มีจิตใจเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ต้องการที่จะรับฟัง และช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาให้ได้รับชีวิตที่ดีขึ้น โดยเห็นแก่ประโยชน์ของชาติเป็นที่ตั้ง และยังต้องการที่จะพัฒนาปัญญาชนของชาติ โดยมุ่งหวังให้พวกเขาจบการศึกษาออกไปเป็นพลเมืองที่ดี มีค่านิยมที่พึงประสงค์ เคารพในสิทธิของผู้อื่น และพร้อมที่จะพัฒนาประเทศชาติให้ได้รับการแก้ไขแม้เพียงจะเป็นส่วนเล็กๆของสังคมก็ตาม 2) ปัจจัยด้านสังคม ที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ เครื่องมือสิ่งของ และการประเมินผลในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่หล่อหลอมและสามารถชักจูงให้บุคลากรเหล่านั้นได้ซึมซับ คลุกคลี แล้วมีโอกาสได้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งมีผลต่อจิตใจด้านเจตคติที่ดีของบุคลากรในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม



ภาพประกอบ 8 แสดงเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่โครงการบริการวิชาการแก่สังคม

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการสังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาการแก่สังคม

จากการศึกษาและเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักถึงกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ได้อธิบายรายละเอียดในเนื้อความข้างต้นนั้น ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้เกิดการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น สามารถอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างกันได้ โดยกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่ผู้วิจัยค้นพบทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นสร้างความเข้มแข็ง 2) ขั้นสะสมประสบการณ์ 3) ขั้นแปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ และ 4) ขั้นรักษาไว้ให้มั่นคง ในแต่ละขั้นของกระบวนการมีรายละเอียดที่นำไปสู่การเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่สัมพันธ์กัน

1. ความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นในกระบวนการขั้นที่ 1 ไปยังกระบวนการขั้นที่ 2

กระบวนการในแต่ละขั้นเป็นการกระบวนการที่ต้องเกิดขึ้นอย่างมีแบบแผนไปเป็นตามลำดับขั้น จากขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความเข้มแข็งที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้วางวิสัยทัศน์ของการดำเนินงาน กำหนดพันธกิจ ที่ชัดเจน พร้อมทั้งประกาศให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้รับรู้ถึงเป้าหมายองค์กร และจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงขึ้นเพื่อดูแลการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมแบบเฉพาะ โดยความเชื่อมโยงนี้พบว่า เป็นกระบวนการขั้นสร้างความเข้มแข็งให้กับการบริหารจัดการภายในของมหาวิทยาลัยให้มีความชัดเจนในด้านของนโยบาย วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ส่งผลให้เกิดแนวดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้ ภายหลังจากที่มหาวิทยาลัยวางนโยบายเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมแล้ว ได้วางแนวการการการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าว โดยการจัดตั้งหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคม คือ ศูนย์บริการวิชาการแก่สังคม ภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็นส่วนกิจการเพื่อสังคม ดังภาพประกอบ

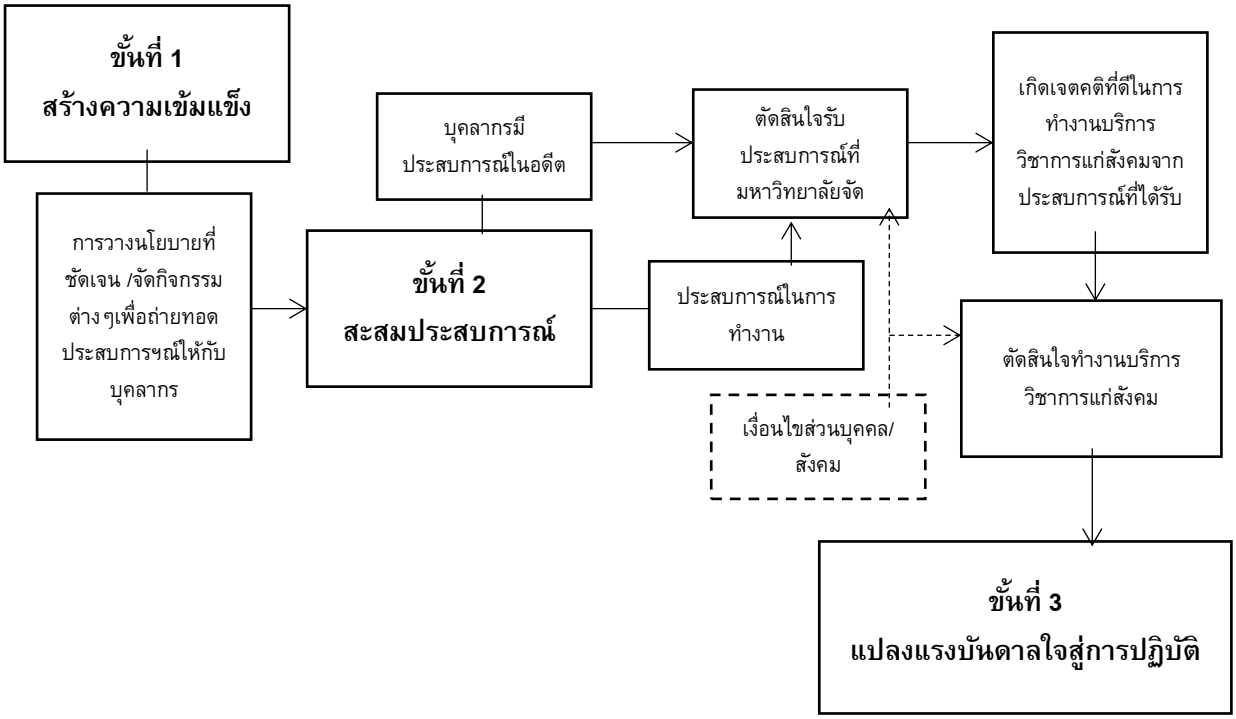
ภาพประกอบ 9 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ขั้นที่ 1 กับขั้นที่ 2

2. ความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นในกระบวนการขั้นที่ 2 ไปยังกระบวนการขั้นที่ 3

ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจนของมหาวิทยาลัยทำให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้นกับทุกภาคส่วนภายในมหาวิทยาลัย กล่าวคือ เท่อมหาวิทยาลัยมีการกำหนดเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนแล้ว ได้มีการจัดตั้งส่วนกิจการเพื่อสังคมขึ้นมาดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคมโดยตรง ในด้านของส่วนกิจการเพื่อสังคมจึงมีการวางนโยบายพร้อมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินงานให้ตอบสนองกับเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ส่วนกิจการเพื่อสังคมได้คิดรูปแบบการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมภายใต้กรอบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยทั้ง 15 ยุทธศาสตร์ พร้อมกันนั้นได้กำหนดประเภทในการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมออกเป็น 5 ด้าน เพื่อให้ครอบคลุมกับการตอบสนองความต้องการของชุมชน จากนั้นส่วนกิจการเพื่อสังคมได้จัดทำโครงการค่ายสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อสังคม (สำหรับบุคลากร) เพื่อปลูกฝังและเป็นการสร้างแรงงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการให้กับบุคลากร ที่คำนึงถึงการสร้างประสบการ ณ์ให้กับบุคลากรได้คลุกคลีกับวิถีชีวิตของชาวบ้านในชุมชนต่างๆ และยังเป็นการเปิดโลก เปิดมุมมองใหม่ๆให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้สัมผัสกับปัญหา การชีชีวิต ความเป็นอยู่ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้บุคลากรได้เห็นแบบอย่างที่ดีจากบุคคลของสังคมที่มีอิทธิพลต่อจิตใจของตัวบุคลากร เช่น การจัดให้บุคลากรได้เข้าไปดูงานที่พระตำหนักดอยตุง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย หอแห่งแรงบันดาลใจที่รวบรวมพระราชจริยวัตรของราชสกุลมหิดล ที่เป็นพระมหากษัตริย์อันเป็นที่รัก เคารพ และเป็นศูนย์รวมแห่งจิตใจของคนไทยทั้งประเทศ หรือการไปดูวิถีชีวิตของชาวบ้านที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และได้ฟังการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจจากท่านอธิการบดีผู้ก่อตั้งนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อสังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นสำคัญ

ทั้งนี้หากบุคลากรคนใดที่มีประสบการณ์ในอดีตก่อนที่จะเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการทำงานเพื่อผู้อื่น หรือการทำงานเพื่อสังคม การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากตัวแทนทั้งสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา หรือจากสื่อมวลชน ที่ล้วนแล้วทำหน้าที่เป็นตัวแทนทางสังคมในการถ่ายทอดทางความคิด ทัศนคติ ให้กับบุคคลในสังคม สามารถรับรู้ความคาดหวังทางสังคมและปฏิบัติตามความคาดหวังของสังคมได้ บุคคลเหล่านั้นจึงเป็นบุคลากรที่มีพื้นฐานทางจิตใจที่ดี เมื่อบุคลากรได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยจึงเปิดใจและตัดสินใจยอมรับการถ่ายทอดทางสังคมจากมหาวิทยาลัยในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ แล้วเกิดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและมหาวิทยาลัยจากการได้รับประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย จึงทำให้บุคลากรเปิดใจยอมรับและเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ และจากการวิจัยพบว่าบุคลากรที่ตัดสินใจทำงานบริการวิชาการแก่สังคมทุกคนล้วนมีเจตคติที่ดีกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมประกอบกับมีเงื่อนไขบางประการที่เกิดขึ้นในตัวบุคลากร นั้นคือ เงื่อนไขทางสังคมที่บุคลากรได้รับโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น การได้รับการชักชวนจากเพื่อนร่วมงาน การได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมแห่งการทำงานบริการเพื่อ

สังคม มาผนวกกับเงื่อนไขส่วนบุคคลที่บุคลากรต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ต้องการทำงานเพื่อให้ลูกศิษย์ได้รับการพัฒนาเพราะเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับตัวลูกศิษย์ที่ได้จากโครงการบริการวิชาการแก่สังคม นอกจากนี้บุคลากรทุกคนที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมีความตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และรับรู้ถึงศักยภาพความสามารถของตัวเองว่าตนเองนั้นมีฐานะเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัย และตระหนักถึงอาชีพของตนเองว่าคุณค่าสามารถทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและเป็นการพัฒนาประเทศได้อีกทางหนึ่งด้วย เหตุผลของเงื่อนไข แรงบันดาลใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมให้เกิดประสบการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ตนเองได้เรียนรู้ดังกล่าวจึงประกอบกันทำให้บุคลากรตัดสินใจทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ดังภาพประกอบที่จะอธิบายความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นดังนี้



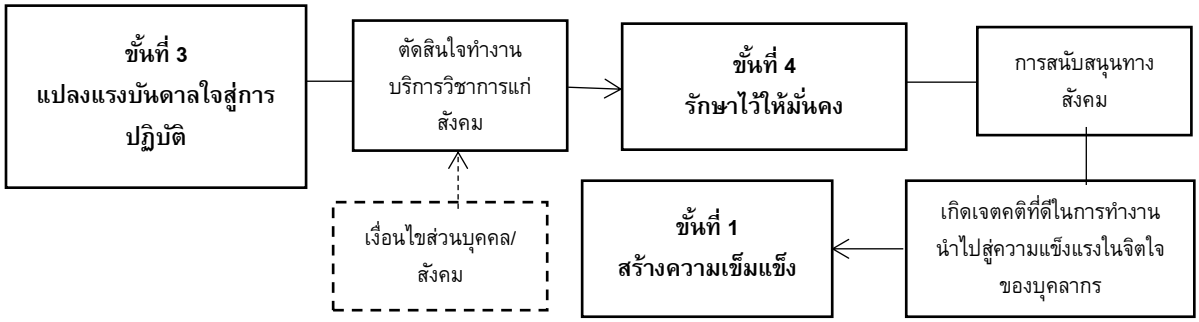
ภาพประกอบ 10 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ขั้นที่ 1 กับแนวการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในขั้นที่ 2 และ 3

3. ความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้นในกระบวนการขั้นที่ 3 ไปยังกระบวนการขั้นที่ 4

จากนั้นเมื่อบุคลากรตัดสินใจทำงานบริการวิชาการแก่สังคมแล้วในการดำเนินงานของบุลากรจึงเป็นการประยุกต์ใช้ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการเข้าชุมชน พร้อมทั้งประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการดำเนินงาน การเขียนโครงการ หรือความรู้เกี่ยวกับศาสตร์การพัฒนาที่ตนเองเคยได้รับการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานจริงของการทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในเขตพื้นที่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และหากการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรได้เกิดขึ้นแล้วจักไม่เกิดความยั่งยืนในการทำงาน

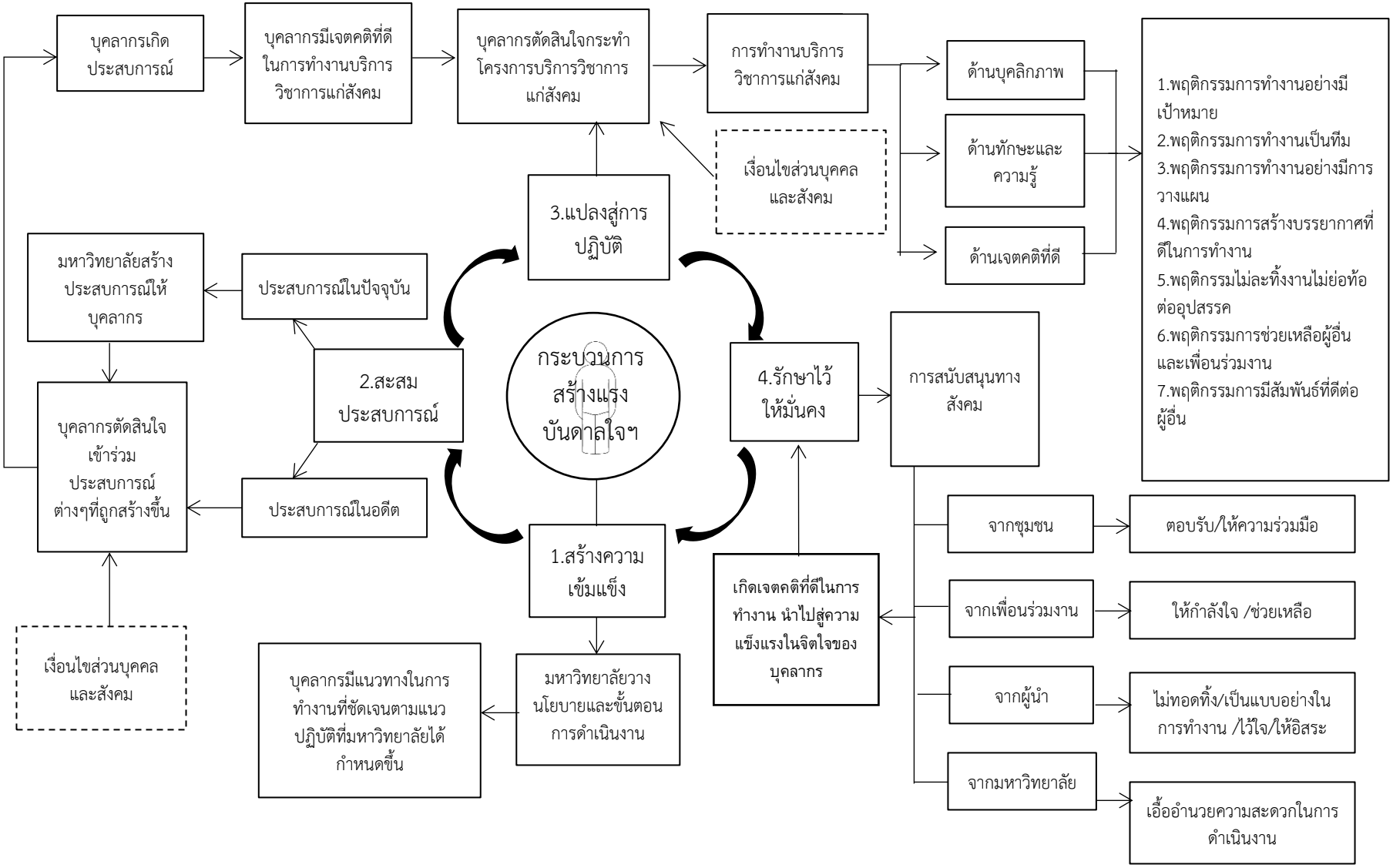
หรือเกิดความต่อเนื่องในการทำงานในพื้นที่ชุมชนดังกล่าว ถ้าขาดการสนับสนุนทางสังคมทั้งจากมหาวิทยาลัย ชุมชน สื่อมวลชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการสนับสนุนทางวัตถุ อุปกรณ์ งบประมาณ การให้ความร่วมมือ หรือการเอื้ออำนวยความสะดวกในการจัดทำโครางการแก่คณะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้นำทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยมีส่วนสำคัญยิ่งกับบุคลากรใต้บังคับบัญชาของตนเองในการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคม เนื่องจากผู้นำหรือหัวหน้างานเป็นบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิด เป็นแบบอย่างในการทำงานที่ใกล้ตัวบุคลากรมากที่สุด และยังมีอิทธิพลต่อจิตใจของบุคลากรในการทำงานมากที่สุดเช่นกัน กล่าวคือ ผู้นำหรือหัวหน้าเป็นเสมือนผู้ขับเรือที่นอกจากการบังคับแนวทางการดำเนินงานให้แก่บุคลากรแล้ว ยังต้องสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศแห่งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อให้บุคลกรเกิดความรู้สึกอุ่นใจที่มีเพื่อนร่วมงานประสบอุปสรรคหรือเกิดปัญหาในการดำเนินงานเหมือนกัน โดยบุคลากรเหล่านั้นจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แลกเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนความรู้สึกดี ๆ ที่ได้รับจากการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรเกิดความจรรโลงใจ ไม่เกิดภาวะตรึงเครียด มีพลังในการทำงาน ในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยได้ถูกจำกัดความเป็นอิสระทางความคิด หรือความไม่ไว้วางใจจากผู้นำ ซึ่งการที่ผู้นำตีกรอบทางความคิด หรือกำหนดการดำเนินงานโดยปิดกั้นความคิดของบุคลากรจะเป็นผลทำให้บุคลากรเกิดความท้อในจิตใจ และไม่อยากทำงาน หรือเกิดภาวะในการทำงานที่เป็นไปตามสั่งเพียงเท่านั้น สิ่งเหล่านั้นจึงไม่เป็นผลดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ทำให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นการสนับสนุนทางสังคมในด้านต่าง ๆ จึงมีความสำคัญต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นอย่างมาก และยังสามารถนำกลับมาสู่การสร้างความเข้มแข็งในจิตใจของบุคลากรให้สมารถทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ต่อไป ซึ่งนั้นเป็นความเชื่อมโยงที่นำไปสู่ขั้นที่ 4 ขั้นรักษาไว้ให้มั่นคง คือการรักษาไว้ซึ่งแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมคงอยู่กับบุคลากร และความเข้มแข็งภายในจิตใจของบุคลากรที่เกิดขึ้นยังสามารถเป็นผลเชื่อมโยงไปสู่ความเข้มแข็งในระบบการทำงานของมหาวิทยาลัย ในขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความเข้มแข็งได้ ดังภาพประกอบที่ได้อธิบายต่อไปนี้



ภาพประกอบ 11 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ ขั้นที่ 3 กับแนวการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในขั้นที่ 4 และ 1

กล่าวโดยสรุปกระบวนสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ โดยเริ่มต้นจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความชัดเจนในด้านเป้าหมายและการวางแผนการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมที่ชัดเจนแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและประกาศสู่สามธารณะชนภายนอกมหาวิทยาลัย จากนั้นมหาวิทยาลัยจึงจัดตั้งส่วนกิจการเพื่อสังคมและมอบหมายให้ดูแล ควบคุมการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมภายใต้ขั้นตอน การดำเนินงานอย่างมีแบบแผน จากนั้นมหาวิทยาลัยจึงเริ่มปลูกฝังอัตลักษณ์ความเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคมแก่บุคลากรด้วยการจัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากรเป็นลำดับแรก และต่อมาจึงจัดทำค่ายในรูปแบบที่คล้ายกันแต่เปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมภายในบางส่วน นั้นคือค่ายจิตอาสาเพื่อชุมชน เพื่อสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ต่อวิชาชีพของตนเอง ต่อการช่วยเหลือสังคม ต่อการพัฒนานิสิต สังคม และประเทศชาติให้ได้รับการพัฒนาให้กับบุคลากร ประกอบกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในอดีต ที่สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้รับการปลูกฝัง สั่งสอน เห็นแบบอย่าง หรือการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมทางอ้อม เช่นการดูละคร ดูภาพยนตร์ ดูการ์ตูน อ่านข่าว ฟังวิทยุ หรือการได้เข้าสังคมในการทำกิจกรรมภายในโรงเรียน และมหาวิทยาลัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำสิ่งต่างๆเพื่อสังคม เป็นต้น เหล่านั้นเป็นการสร้างเจตคติที่ดีในตัวบุคคลที่ได้จากกระบวนการเรียนรู้เชิงประเมินค่า นำไปสู่การปฏิบัติจริงในพื้นที่ชุมชน จากนั้นจึงเข้าสู่การรักษาแรงบันดาลใจให้มั่นคงอยู่กับบุคลากรต่อไปจากการสนับสนุนในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านงบประมาณ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา การให้กำลังใจ การเป็นแบบอย่างที่ดีในการลงชุมชนของผู้นำองค์กร และให้คุณค่ากับบุคลากรด้วยการชื่นชม เผยแพร่ผลงาน หรือการให้รางวัล ดังภาพประกอบที่จะอธิบายรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 11 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นการศึกษาข้อค้นพบในกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อทำความเข้าใจในกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่มีความเชื่อมโยงและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่ผู้วิจัยพบกระบวนสร้างแรงบันดาลใจทั้ง 4 ขั้นตอน ซึ่งการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบของการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) บนพื้นฐานของนัยนิยมหรือการตีความ (Interpretivist) ที่ใช้รูปแบบกรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Explanatory Case Study) โดยผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะกรณีแบบ Intrinsic case ซึ่งเกิดจากความสนใจของผู้วิจัยเอง ส่วนการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นไปยังกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรในการปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์หาคำตอบของคำถามการวิจัยอย่างครบถ้วน และสามารถนำเสนอผลการศึกษา สรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บุคลากรในส่วนของประสบการณ์ในชีวิตทั้งก่อนและหลังการเข้ามาทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมตัวแทนในการถ่ายทอดและกลวิธีในการถ่ายทอดเพื่อให้เข้าใจผลที่ได้รับจากการถ่ายทอดทางสังคมในอดีตและในการทำงานปัจจุบันที่มีผลต่อตัวบุคลากร ในการตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่โครงการบริการวิชาการแก่สังคม โดยพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้นเกิดจากการได้รับแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมจากผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเมื่อผลของการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงจะเป็นผลสืบเนื่องในการสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรอีกครั้ง ทั้งนี้ในส่วนของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจนั้น ผู้วิจัยได้ค้นพบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับการถ่ายทอดทางสังคมทางด้านครอบครัว การศึกษา ศาสนา และสื่อมวลชนเป็นสำคัญ ซึ่งการถ่ายทอดทางสังคมที่กล่าวมานั้นล้วนแต่เป็นพื้นฐานภายในจิตใจที่สำคัญ ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในช่วงวัยเยาว์จนถึงช่วงวัยก่อนเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นอกจากนี้หลังจากที่บุคลากรได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้วนั้น ย่อมได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากที่ทำงานผ่านการหล่อหลอมด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ปลูกฝังค่านิยม และวัฒนธรรมอันดีให้บุคลากรได้ตระหนักถึงการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างเต็มศักยภาพ ที่สามารถสรุปขั้นตอนกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจได้ 4 ขั้น โดยจะกล่าวถึงรายละเอียดที่ได้จากการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อค้นพบในการสรุป และอภิปรายผลควบคู่กันไปตามประเด็นที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 อย่างครอบคลุม โดยแบ่งเป็นการสรุป และอภิปรายผลออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การศึกษากระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2) ศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ 3) ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผู้วิจัยได้ศึกษา และขอสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ในช่วงชีวิตที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในช่วงชีวิตวัยเด็กผ่านสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา และสื่อมวลชน ก่อนที่บุคลากรเหล่านั้นเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และได้ทำการศึกษาประสบการณ์ของบุคลากรภายหลังจากที่บุคลากรเหล่านั้นได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผ่านการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในที่ทำงาน เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย จากนั้นเมื่อบุคลากรได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยแล้ว เป็นช่วงเวลาที่บุคลากรเหล่านั้นจะได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติงาน และแสดงความสามารถให้เห็นจนเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ให้ได้มีโอกาสในการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งนี้ก่อนการได้รับโอกาสนั้นบุคลากรหลายท่านจะได้รับโอกาสในการเข้าร่วมค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากร ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจัดขึ้น โดยมีเป้าประสงค์เพื่อปลูกฝังให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงการช่วยเหลือสังคม และความทุกข์ร้อนของชุมชน โดยผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในบุคลากรที่ปฏิบัติ หน้าที่บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น สามารถแบ่งออกได้ 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ 1) ขั้นสร้างความเข้มแข็ง 2) ขั้นสะสมประสบการณ์ 3) ขั้นแปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ และ 4) ขั้นรักษาไว้ให้มั่นคง ซึ่งกระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอนนี้สามารถก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ พร้อมทั้งหากบุคลากรเหล่านั้นได้รับการตอบสนองที่ดีจากชุมชน และได้รับการแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกันระหว่างคณะบุคลากรที่

ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมร่วมด้วยอีกทางหนึ่ง สิ่งเหล่านั้นเป็นเสมือนแรงเสริมที่ทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยตัดสินใจปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมต่อไป โดยมีผลลัพธ์จากการได้รับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจเป็นลักษณะพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

ในขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความเข้มแข็ง เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้านการบริการวิชาการแก่สังคม โดยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการอย่างมีระบบมีแบบแผนการปฏิบัติ และส่งผ่านไปยังบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยด้วยรูปแบบการถ่ายทอดทางสังคมให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมภายในมหาวิทยาลัย พร้อมทั้ง ซึมซับแนวปฏิบัติตามที่สังคมต้องการ เมื่อเทียบเคียงกับทฤษฎีการถ่ายทอดทางสังคมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่เชื่อว่าเป็นกระบวนการปลูกฝังบรรทัดฐานของสังคม ให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล เพื่อให้สามารถปรับตัวและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ด้วยดี โดยที่บุคคลจะเรียนรู้และยึดถือสิ่งที่คล้ายคลึงกับตัวเองมาปฏิบัติ และเมื่อบุคลากรได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยย่อมได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานร่วมด้วย เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้และทักษะในการทำงาน รวมทั้งการมีบุคลิกภาพตามบทบาทในการทำงาน มีเอกลักษณ์และความยึดมั่นผูกพันในงานที่ตนเองทำ (อ้อมเดือน สดมมณี. 2542) และเมื่อนำมาเทียบเคียงกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่เชื่อว่าการสร้างค่านิยมและจริยธรรมในวัยเด็กนั้นคือการได้เรียนรู้ในลักษณะของการลอกเลียนแบบ โดยจะสังเกตพฤติกรรมจริยธรรมของบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดและบันทึกในความทรงจำจากนั้นจึงจะถ่ายทอดพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่ใกล้เคียงกับตัวแบบ (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2556: 175) สามารถอธิบายได้ว่าการเรียนรู้ทางสังคมในลักษณะของการลอกเลียนแบบพฤติกรรมของบุคคลใกล้ชิด หรือบุคคลที่มีอิทธิพลทางจิตใจของบุคลากรไม่ว่าจะเป็นบุคคลสำคัญทางสังคม หรือบุคคลที่บุคลากรยอมรับเลื่อมใส นับถือ และศรัทธาทั้งในวัยเยาว์ และวัยทำงาน ทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีต้นแบบในการดำเนินชีวิตและการทำงานในอนาคตที่เป็นผลของการเรียนรู้ทางสังคม ทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามลักษณะของตัวแบบที่บุคลากรได้บันทึกไว้ในความทรงจำ ซึ่งการถ่ายทอดทางสังคมและการเรียนรู้ทางสังคมนั้น เป็นลักษณะของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในขั้นที่ 1 ซึ่งเป็นขั้นแห่งการสร้างความเข็มแข็ง ดังจะอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1.1 <u>ขั้นสร้างความเข้มแข็ง</u> แสดงถึงกระบวนการสร้างความเข้มแข็งของการดำเนินงานภายในตัวบุคลากรที่เป็นรูปแบบของการสร้างความเข้มแข็งด้านลักษณะทางจิต และการสร้างความเข้มแข็งเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการภายในของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยขั้นสร้างความเข้มแข็งเป็นขั้นแรกของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำเพื่อสังคม ที่ได้กล่าวถึงช่วงการได้รับการสร้างความเข้มแข็งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการที่บุคลากรได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว ซึ่งจากการศึกษาผู้วิจัยพบหลักการสร้างความเข้มแข็งภายในจิตใจเพื่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมจากมหาวิทยาลัยสู่บุคลากร ได้แก่ 1) การตั้งเป้าหมาย

ของมหาวิทยาลัย เป็นการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรเกิดการตระหนักรู้ในหน้าที่และบทบาทของการเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2) การกำหนดวิธีการเพื่อบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้มีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนแก่บุคลากร 3) การสร้างอัตลักษณ์แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรมีคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยเฉพาะบุคคลในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม นั้นคือ การเปี่ยมจิตสำนึกสาธารณะ 4) การสื่อสารให้เห็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของสังคม เพื่อเป็นการส่งข่าว กระจายข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ปัญหา หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในชุมชนหรือสังคมรอบมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้รับรู้ถึงปัญหาเหล่านั้น และ 5) การรับรู้ถึงตัวกำหนดเชิงบรรทัดฐาน เป็นการสื่อสารให้กับบุคลากรได้รับรู้ความคาดหวังทางสังคมที่มีต่อมหาวิทยาลัยเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามบรรทัดฐานทางสังคม โดยองประกอบทั้ง 5 ข้อ ถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อสื่อสารให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยรับรู้ได้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ วิสัยทัศน์ และดำเนินไปยังเป้าหมายเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย

เมื่อบุคลากรได้เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยย่อมทำให้บุคลากรได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ผ่านกระบวนการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยสรรค์สร้างขึ้นเพื่อหล่อหลอม สร้างเสริม กระตุ้นให้เกิด และผลักดันให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย สามารถรับรู้ถึงอัตลักษณ์ บทบาท และหน้าที่ในฐานะของการเป็นส่วนหนึ่งในมหาวิทยาลัย ผสานกับสภาวะทางจิตใจของบุคลากรที่มีคุณธรรมและจริยธรรมอันดีที่เป็นพื้นฐานด้านการช่วยเหลือสังคมแล้ว สามารถนำบุคลากรดังกล่าวไปสู่หลักความคิด เจตคติที่ดีต่อการบริการวิชาการแก่สังคม มีจิตสาธารณะเพื่อช่วยเหลือ และรับใช้สังคมอย่างเต็มกำลังความสามารถที่มีร่วมกัน โดยผู้วิจัยพบว่าบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงาน 3 รูปแบบ ดังนี้ 1) เจคติที่ดีต่ออาชีพ 2) เจตคติที่ดีต่อชุมชน และ3) เจตคติที่ดีต่อประเทศชาติ

นอกจากนี้เมื่อเทียบเคียงกับแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของแบสและอโวลิโอ แบสและอโวลิโอ (Bass; & Avolio. 1994: 2; Bass. 1999: 9-10) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้มีการกล่าวถึง การสร้างแรงบันดาลใจจากผู้นำที่สามารถทำให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเอง มีเจตคติเกี่ยวกับงานในแง่มุมใหม่ๆ ซึ่งนั้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในวิสัยทัศน์ และภารกิจของมหาวิทยาลัย นั้นคือ ผู้บริหารสามารถกำหนดเป้าหมาย ชี้นำและส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถและเห็นถึงความสำคัญของเป้าหมาย ปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจภายในของตนเอง จะเป็นส่วนกระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมได้โดยไม่ต้องมีการคำสั่ง (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. 2551: 133) ซึ่งเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานมีความหมาย และมีพึงพอใจในงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงานได้ หากคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดจากผลของการเรียนรู้ทางสังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในการทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีแนวทางใน

การปฏิบัติตนของผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้ 1) คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้กับบุคลากรได้เห็นและสัมผัสถึงการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพ นับถือ ศรัทธา ไว้วางใจและทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน โดยผู้บริหารต้องมีความสม่ำเสมอ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต หลีกเลี่ยง ที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่ประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แกส่วนรวม และทำให้บุคลากรมีความเป็นพวกเดียวกันกับคณะผู้บริหาร โดยอาศัยวิสัยทัศน์และการมีจุดประสงค์ร่วมกัน 2) ผู้บริหารต้องสร้างเจตคติที่ดีในการทำงานให้กับบุคลากรได้สัมผัสถึงอนาคตของมหาวิทยาลัยและของบุคลากรที่สวยงามร่วมกัน ซึ่งตามทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ระบุว่าสิงเหล่านี้สามารถช่วยให้บุคลากรพัฒนาความผูกพันต่อเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในระยะยาวได้ โดยการสร้างเจตคติที่ดีให้แก่บุคลากรผู้บริหารต้องคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลในความสามารถที่สัมพันธ์ต่อลักษณะงานที่บุคลากรเหล่านั้นได้รับมอบหมาย

1.2 <u>ขั้นสะสมประสบการณ์</u> ผู้วิจัยพบว่าบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ผ่านประสบการณ์เกี่ยวกับการทำเพื่อสังคม 2 ช่วงด้วยกัน คือ ประสบการณ์ในอดีตของบุคลากรที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคม สามารถเริ่มต้นได้ตั้งแต่บุคคลถือกำเนิดขึ้นบนโลก โดยมีตัวแทนสำคัญทางสังคมทำหน้าที่ในเรื่องนี้ที่สามารถระบุได้ว่าคือ ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ศาสนา การศึกษาและสื่อต่าง ๆ โดยตัวแทนเหล่านี้จะถ่ายทอดคุณธรรม คุณค่า และอุดมคติที่สังคมยึดมั่น โดยการเรียนรู้บรรทัดฐานและขนบธรรมเนียมประเพณีที่ใช้ในสังคม พร้อมที่จะใช้ชีวิตในแนวทางที่สังคมต้องการหรือตามความคาดหวังของสังคม โดยการเห็นแบบอย่างจากบุคคลในครอบครัว และบุคคลที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในชีวิต โดยผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงการเห็นแบบอย่างจากบุคคลในครอบครัวและการได้รับการปลูกฝังจากตัวแทนทางสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดแรงบันดาลใจในการบริการวิชาการแก่สังคมในปัจจุบัน ว่าตนเองนั้นถูกหล่อหลอมให้ช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ ได้เห็นแบบอย่างจากคุณตาที่เป็นทหารค่อยปลูกฝังและถ่ายทอดทัศนคติด้านความรักชาติ การตอบแทนคุณแผ่นดินมาโดยตลอด การได้รับการสั่งสอนให้มีจิตใจโอบอ้อมอารีต่อผู้อื่นผ่านทางศาสนาทั้งการเข้าวัด การทำบุญตักบาตร หรือการทำกิจกรรมทางศาสนาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น การชักชวนกันทำกิจกรรมในรั้วมหาวิทยาลัยภายใต้การทำงานชมรม สโมสรนิสิตต่าง ๆ และการดูภาพยนตร์หรือละครโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาที่ดีต่อการช่วยเหลือสังคม ประกอบกับประสบการณ์ที่ได้รับภายหลังจากการเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้รับประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตผ่านการถ่ายทอดทางความรู้ ความคิด และค่านิยมในวัยผู้ใหญ่ ในรูปแบบของวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยที่ส่งมายังบุคลากรผ่านการเข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อสังคมสำหรับบุคลากร การศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่ชุมชน การได้มีโอกาสเข้าร่วมการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อมูลระหว่างคณะบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เหล่านี้ล้วนเป็นประสบการณ์ในการทำงานเพื่อสังคมที่บุคลากรพึ่งได้รับจากมหาวิทยาลัยในฐานะผู้สร้าง

ประสบการณ์ เพื่อหล่อหลอมให้บุคลากรเกิดทักษะ ความรู้ และบุคลิกภาพตามบทบาทหน้าที่ในการทำงานอย่างมั่นคงผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัยที่ได้จัดขึ้น ซึ่งเมื่อเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้จากตัวแบบของแบนดูร่า (Bandura.1997) เป็นการที่บุคคลได้เห็นตัวแบบจากคนในครอบครัว ศาสนา และสื่อมวลชน ประกอบกับแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมที่เกิดขึ้นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ได้เกิดขึ้นจากการได้อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อเอื้อต่อการเกิดแรงบันดาลใจตามที่ทราสและเอลเลียตได้กล่าวว่า แรงบันดาลใจมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับจิตวิญญาณและสังคมภายใต้สภาพแวดล้อม (Thrash; & Elliott. 2003) ซึ่งการสะสมประสบการณ์ต่าง ๆ สามารถนำมาซึ่งแรงบันดาลใจที่เกิดขึ้นจากความประทับใจในเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ตนเองได้รับทั้งทางคำพูด แง่คิด หรือการกระทำบางอย่างของบุคคลอื่นๆ ที่สิ่งเหล่านี้ยังคงติดตรึงอยู่ในสมองและจิตใจของบุคลากรตลอดเวลา ที่สามารถส่งผลให้บุคลากรมีพลังในตนเองที่ก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ (พรรณพร บุญทศ. 2558 : 111)

1.3 <u>ขั้นแปลงแรงบันดาลใจสู่การปฏิบัติ</u> การที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสร้างประสบการณ์ ให้การสนับสนุนแก่บุคลากรถึงการมีเจตคติที่ดีในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีจิตลักษณะพื้นฐานภายในจิตใจของบุคลากร ที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โดยการเกิดแรงบันดาลใจนั้นบุคลากรทุกคนสามารถเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ทั้งการดู การอ่าน การฟัง หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับบางสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดภายในจิตใจของตนเองผ่านการสะสมประสบการณ์ ซึ่งเป็นขั้นที่ 2 ของกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเมื่อเกิดแรงบันดาลใจในตัวบุคลากรแล้ว บุคลากรเหล่านั้นย่อมเกิดพลังทางความคิด พลังในการกระทำ และสามารถสร้างสรรค์งานออกมาได้จนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผนวกกับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้นมุ่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมโดยการเชื่อมโยงปัญหาหรือความต้องการของชุมชนให้เข้ากับภาพลักษณ์ และความถนัดของบุคลากรผู้รับผิดชอบในหน่วยงาน นอกจากการเชื่อมโยงความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับชุมชนเข้ากับหน่วยงานแล้วยังมีการเชื่อมโยงปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนให้เข้ากับวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของมหาวิทยาลัยอีกด้วย จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวมหาวิทยาลัยมีความพยายามในการนำเสนอการเปลี่ยนแปลงและสร้างนวัตกรรมที่เอื้อต่อการทำงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จของโครงการ และเมื่อวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยถูกทำให้เกิดขึ้นจริง ย่อมทำให้บุคลากรได้สัมผัสถึงคุณค่าทางความคิดของตนเองที่มีความสำคัญต่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของบุคลากรไม่จำเป็นต้องละทิ้งประโยชน์ส่วนตัวอย่างสิ้นเชิง และคุณค่าทางความคิดที่เกิดขึ้นล้วนเป็นพื้นฐานของการรักษาไว้ซึ่งแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้คงอยู่ต่อไป

1.4 ขั้นรักษาไว้ให้มั่นคง ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับการให้คุณค่าในตัวเอง และรับฟังความคิดเห็นจากผู้นำหรือหัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติบุคคลส่วนมากในสังคมล้วนต้องการเป็นบุคคลสำคัญ ต้องการมีคุณค่า ต้องการประสบความสำเร็จ ต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หรือมีส่วนร่วมในความสำเร็จต่าง ๆ โดยการได้รับสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการดึงดูดทางอารมณ์ที่สามารถนำไปต่อยอดเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ การใช้คำพูดที่เป็นบวก การให้ความเชื่อมั่น และการมองโลกในแง่ดี สามารถส่งต่อไปยังผู้อื่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนในงานที่ทำยาก หรือการให้กำลังใจกันระหว่างการทำงานจากคณะผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่อยู่แวดล้อมตัวบุคลากร จะช่วยให้บุคลากรที่ขาดความเชื่อมั่นในการทำงานนั้นมีความเชื่อว่าสิ่งที่กำลังทำอยู่ กำลังเกิดขึ้นต่อไป สามารถนำมาซึ่งความสำเร็จในการทำงานได้ตามทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Bass; & Avolio. 1994)

ตามที่ทราสและเอลเลียตได้กล่าวว่า แรงบันดาลใจมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับจิตวิญญาณและสังคมภายใต้สภาพแวดล้อม (Thrash; & Elliott. 2003) สามารถอธิบายได้ถึงการคงอยู่ของแรงบันดาลใจ โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความสุข สบายใจ ไม่เกิดภาวะตึงเครียดในการทำงาน มีความช่วยเหลือกันภายในหน่วยงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน บูรณาการเนื้องานที่เกี่ยวข้องกันอย่างลงตัวและเกิดประโยชน์ร่วมกัน ด้วยแรงบันดาลใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดแรงหรือพลังในการกระทำเพื่อความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ หรือสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นของแรงบันดาลใจได้จากประสบการณ์ ซึ่งสภาพแวดล้อมทางสังคมมีส่วนในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และกำหนดเป้าหมายที่มีผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ (Elena Stephan .2015: 405-406) ทั้งนี้การส่งเสริมให้บุคลากรด้วยวิธีการยอมรับ และให้คุณค่ากับตัวบุคลากรในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจได้ โดยส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลักดันโครงการที่ประสบความสำเร็จให้ออกเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการเพื่อเป็นการเชิญชวนผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งวีดีทัศน์ วารสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ยูทูปของทางมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดเวทีแสดงผลงานหรือการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้หัวหน้าโครงการได้พบกันเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแก่กันและเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอีกด้วย

2. ศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบลักษณะของพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่ล้วนเกิดขึ้นจากการกระทำภายใต้การตระหนักรู้ถึงกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด และข้อบังคับทางสังคม เพื่อให้การดำเนินงานไม่ขัดแย้งต่อข้อบังคับ และอยู่บนพื้นฐานความดีงาม การที่บุคคลจะกระทำการณ์ใด

ๆ ต้องคำนึงถึง บทบาทหน้าที่ ภาระงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ หรือกฎเกณฑ์ที่ถูกกำหนดขึ้นมาตีกรอบการกระทำของแต่ละบุคคล ผ่านการสนับสนุนทางสังคม ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้เชื่อว่าตนได้รับความรัก ความเอาใจใส่ ได้รับความช่วยเหลือ เห็นคุณค่า และได้รับการยกย่อง มีความผูกพันซึ่งกันและกันในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งในเครือข่าย ทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดกิจกรรมอย่างหลากหลายขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้น ส่งเสริม และสนับสนุนการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม สนับสนุนงบประมาณและเอื้ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานแก่บุคลากร เช่น การบริหารจัดการงบประมาณอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงเป้าหมาย ความเป็นได้ ความเหมาะสมและผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน พร้อมทั้งจัดประชุมบุคลากรเพื่อชี้แจงการดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณให้มีความเข้าใจในระบบการดำเนินงานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงให้ตรงกัน นอกจากนี้บุคลากรยังได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในการให้โอกาสหรือผลักดันให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่ในการดูแลโครงการบริการวิชาการแก่สังคมด้วยการเลือก ให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าโครงการหรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถเชื่อมโยงได้กับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของเฮ้าท์ (กังสดาล เชาว์วัฒนกุล. 2558: 103; อ้างอิงจาก House. 1981: 35) ได้แบ่งประเภทการสนับสนุนทางสังคมของบุคคลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากญาติมิตรในครอบครัว

โดยการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชานั้น ผู้วิจัยพบว่ามีส่วนสำคัญยิ่งในการเสริมสร้างพลังทางจิตใจให้แก่บุคลากรหรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมจะมีแรงในการกระทำเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจและความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการแก่สังคม การให้โอกาสในการเรียนรู้การทำงาน และไม่วางข้อจำกัดในการทำงาน กลับกันผู้บังคับบัญชากลับส่งเสริมความถนัดให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยการให้ทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามที่ตนมีความถนัดและมีความเชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ อีกทั้งพบว่าการให้คำชมเชย การให้คุณค่า การให้ความไว้ใจ และเชื่อใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาส่งผลให้เกิดสภาพการทำงานเชิงรุก โดยที่บุคลากรรู้สึกและรับรู้ว่าได้ทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย ส่งผลถึงความรู้สึกผูกพันในงานของบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่หลายครั้งผู้ให้ข้อมูลเล่าถึงประสบการณ์ทำงานที่ทำให้พวกเขารู้สึกดี และเลิกทำงานด้านนี้ไม่ได้ โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจของคองเกอร์และคานันโก (Conger; & Kanungo. 1988: 472-474)

ทั้งนี้ บุคลากรเมื่อได้รับการสนับสนุนทางสังคมร่วมกับการมีเจตคติที่ดีในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมแล้วนั้น ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ดังนี้

2.1 <u>พฤติกรรมการทำงานอย่างมีเป้าประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน</u> เป็นลักษณะการทำงานที่ก่อนการดำเนินโครงการในทุกๆโครงการนั้น บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ตรงกัน ในเรื่องเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร การวางวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของโครงการบริการวิชาการแก่

สังคม จากการประชุมชี้แจงในระดับองค์กรใหญ่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและระดับองค์กรย่อยของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ถึงแม้ว่าคณะดำเนินงานจะมีความแตกต่างกันทางความชำนาญและความถนัดของสายงานตนเองก็ตาม

2.2 พฤติกรรมประชุมวางแผนและจัดแบ่งหน้าที่กันอย่างเป็นระบบ โดยตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนกระทั่งจบกระบวนการทำงาน มีการวางขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยคณะบุคลากรมักนิยมเลือกใช้หลักการทำงานที่เน้นลักษณะการทำงานร่วมกัน (Teamwork) ซึ่งการทำงานร่วมกันเป็นประเภทหนึ่งที่มีรูปแบบการทำงานประสานกัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคลากร โดยการรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พร้อมยอมรับในการตัดสินใจของผู้อื่นด้วยเหตุผล ไม่ก้าวก่ายการทำงานระหว่างกันแต่จะคอยแนะนำอย่างเป็นกัลยาณมิตร และบูรณาการในการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.3 พฤติกรรมการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่แสดงถึงการทำงานโดยการสร้างเสียงหัวเราะ สร้างบรรยากาศให้มีความผ่อนคลายในการทำงาน สนุกสนานไม่ตึงเครียด รวมถึงการให้อิสระในการทำงานระหว่างกัน และมีการชักชวนหรือมีโอกาสได้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งโดยส่วนมากกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์มักเล่าถึงประสบการณ์ที่มีโอกาสได้เข้ามาสัมผัส คลุกคลีกับโครงการก่อนหน้าที่จะตัดสินใจรับเป็นเจ้าของหรือหัวหน้าโครงการและดำเนินโครงการจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

2.4 พฤติกรรมการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการทำงานกับชุมชนด้วยความจริงใจ ทุ่มเทในการทำงาน เคารพชาวบ้านแบบญาติผู้ใหญ่ แบบคนในครอบครัว ไม่ปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นถึงการแบ่งแยกชนชั้น หรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดปฏิปักษ์ต่อกันได้ นอกจากนี้ยังมีการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและเก็บข้อมูลบ่อยครั้งอย่างต่อเนื่อง

2.5 พฤติกรรมความรับผิดชอบ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการไม่ละทิ้งในภาระและหน้าที่ของตน พยายามจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสมระหว่างเวลางานกับเวลาส่วนตัว เพื่อไม่ให้กระทบต่องาน พยามยามอดทน ต่อสู้ ด้วยความมานะ บากบั่น หาวิธีทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปโดยราบรื่นและบรรลุตามวัตถุประสงค์

2.6 พฤติกรรมจิตสำนึกที่ดีต่อสังคม เป็นพฤติกรรมการแสดงออกด้วยความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในการทำงานที่คำนึงถึงความต้องการของสังคมและประเทศชาติ ที่ได้จัดกิจกรรมหรือโครงการ จากผลมาความต้องการกระทำภายใน ที่ได้รับผลดีต่อตนเองจากการได้ทดลองทำหรือเข้าร่วมโครงการ แล้วก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีด้านการได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและนิสิตแฝงอยู่ เมื่อบุคลากรเหล่านั้นสัมผัสได้ถึงความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ที่ได้พัฒนาตนเองหรือนิสิตแล้วนั้น บุคลากรเหล่านั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมต่อไป เพื่อมุ่งเป้าหมายไปยังการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน

สังคม โดยมุ่งหวังให้สังคมและประเทศชาติได้รับการพัฒนาในฐานะพลเมืองของประเทศ

โดยมีปัจจัยส่งเสริมที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม จากการได้รับการปลูกฝังจริยธรรม และค่านิยมที่ดีภายในจิตใจ จึงสามารถรับรู้ถึงศักยภาพภายในตนเอง สามารถประเมินค่าในสิ่งต่าง ๆ รู้ว่าตนเองชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใด รู้ขีดความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความถนัด และความชำนาญในด้านไหน ย่อมปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสาขาที่ตนเองมีความถนัดและชื่นชอบด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้วยความต้องการที่จะพัฒนาทักษะขีดความสามารถของตนโดยวิธีการต่าง ๆ อีริกสันยังเชื่อว่าการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล จะได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อม แต่จะมีอิทธิพลไปในรูปแบบใดก็ต้องขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะได้รับ โดยสังคมจะให้อิสระและโอกาสแก่บุคคล ในขณะเดียวกันสังคมก็ต้องการกำหนดขอบเขตให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ ที่สังคมต้องการ ซึ่งพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงพัฒนาการขั้นที่ 7 ตามทฤษฎีพัฒนาการบุคลิกภาพ ที่สามารถเชื่อมโยงได้กับพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม อันจะกล่าวเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบแบบผู้ใหญ่หรือความรู้สึกเฉื่อยชา(อายุ 22-40 ปี) ว่าเป็นช่วงอายุแห่งการรับผิดชอบในแบบผู้ใหญ่ทั้งเรื่องครอบครัว การทำงาน โดยนอกจากจะรับผิดชอบในตนเองแล้วยังต้องรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น โดยบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ผ่านขั้นการพัฒนาบุคลิกภาพขั้นที่ 5 และ6 มาแล้ว ซึ่งถือเป็นขั้นที่สำคัญในการค้นหาอัตลักษณ์ความเป็นตนเองและการมีความรู้สึกไม่โดดเดี่ยว กล่าวคือเมื่อบุคลากรค้นพบตัวตน ที่จะนำไปสู่การมีเป้าหมายในชีวิตและสามารถค้นหาวิถีการเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้นให้จงได้

นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลยังกล่าวรวมถึงปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่มีต่อผู้อื่น ด้วยการเห็นคุณค่า รู้จักที่จะรักษาและพัฒนาสิ่งที่อยู่รอบตัว มีจิตใจเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ต้องการที่จะรับฟัง และช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาให้ได้รับชีวิตที่ดีขึ้น โดยเห็นแก่ประโยชน์ของชาติเป็นที่ตั้ง และยังต้องการที่จะพัฒนาปัญญาชนของชาติ โดยมุ่งหวังให้พวกเขาจบการศึกษาออกไปเป็นพลเมืองที่ดี มีค่านิยมที่พึงประสงค์ เคารพในสิทธิของผู้อื่น และพร้อมที่จะพัฒนาประเทศชาติให้ได้รับการแก้ไขแม้เป็นเพียงส่วนเล็ก ๆ ของสังคมก็ตาม และอีกส่วนหนึ่งเป็นปัจจัยทางสังคม ที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ เครื่องมือสิ่งของ และการประเมินผลในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่หล่อหลอมและสามารถชักจูงให้บุคลากรเหล่านั้นได้ซึมซับ คลุกคลี แล้วมีโอกาสได้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งมีผลต่อจิตใจด้านเจตคติที่ดีของบุคลากรในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

3 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจกับพฤติกรรมการทำงานบริการ วิชาการแก่สังคมในบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลของการวิจัยพบว่า กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปสู่การทำงานบริการวิชาการแก่สังคมนั้น เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยอาศัยการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานเป็นหลักด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ สามารถประเมินค่า ปลูกฝังจริยธรรม และค่านิยมอันดีของมหาวิทยาลัย จนเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ที่เริ่มต้นจากการจัดอบรมเพื่อชี้แจงบุคลากรใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรเหล่านั้นทราบถึงพันธกิจและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงการทราบนโยบายด้านการบริการวิชาการแก่สังคมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรใหม่ที่เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยได้ตระหนัก และรับรู้ถึงบทบาท ภาระ และหน้าที่ของตนที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองนโยบาย และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานตามเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยได้วางกรอบ และแนวทางการดำเนินงานไว้ร่วมกัน

ดังนั้น เมื่อบุคลากรได้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานของแต่ละส่วน แต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยแล้ว บุคลากรเหล่านั้นจะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน โดยมีผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเป็นหัวใจสำคัญในการวางรูปแบบการดำเนินงาน มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการสั่งการ ชี้นำ สร้างบรรยากาศในการทำงาน การเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินงาน ให้การสนันสนุน ส่งเสริม และเห็นคุณค่าในตัวบุคลากร สามารถนำมาเทียบเคียงได้กับทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจของแบสและอโวลิโอ (Bass; & Avolio.1994) ซึ่งเป็นผลทำให้การปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ โดยเป็นการให้บุคลากรใหม่ได้ซึมซับถึงวัฒนธรรม และค่านิยมที่เพื่อนร่วมงานอาวุโสหรือผู้ที่มีอายุงานมากกว่าคอยส่งผ่านวัฒนธรรมและรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละภาคส่วนให้กับบุคลากรใหม่ได้เรียนรู้ บุคลากรใหม่จะได้เรียนรู้จนเกิดทักษะ ทัศนคติต่อการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามนโยบาย บรรลุผลตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรยังรวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้เห็น และเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง ด้วยการสัมผัสและลงพื้นที่ชุมชนทั้งในเขตพื้นที่บริการและนอกเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เกิดจากการจัดทำค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากร การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ และการศึกษาดูงานภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งการเปิดโอกาสแก่บุคลากรทุกคนที่สนใจในการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้สามารถเข้าร่วมได้ และยังสามารถเขียนโครงการเพื่อของบประมาณจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้อย่างอิสระอีกด้วย

ผู้นำองค์กรและคณะผู้บริหารองค์กรเป็นตัวอย่างในการประพฤติปฏิบัติตนในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับรู้ เช่น การลงพื้นที่ไปสัมผัสงานของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการศึกษาดูงานด้วยตนเองพร้อมกับคณะของบุคลากร การลงไปเยี่ยม การลงไปใช้ชีวิตในค่ายสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากรด้วยตัวเองของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย หรือการผลักดันให้เกิดกิจการต่าง ๆ ที่สื่อถึงการบริการวิชาการแก่สังคมโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยตนเอง

ผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ค้นพบอีกประการหนึ่ง คือ การพบว่า แรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นจากการได้รับแรงบันดาลใจที่ถูกสร้างขึ้นในมหาวิทยาลัย หากแต่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมก่อนหน้าที่จะเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลกล่าวตรงกันว่าวิธีการหรือขั้นตอนในการสร้างแรงบันดาลใจต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมสำหรับพวกตนนั้นเปรียบเสมือนการยืนยันในแนวคิด ทัศนคติ ที่ถูกต้องและยึดมั่นในการปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ ต่อไป

กล่าวโดยสรุปพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตนเอง ต่อการช่วยเหลือสังคม ต่อการพัฒนานิสิต สังคม และประเทศชาติให้ได้รับการพัฒนา โดยผ่านการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในอดีต และการถ่ายทอดทางสังคมในที่ทำงาน สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมได้รับการปลูกฝัง สั่งสอน เห็นแบบอย่าง หรือการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมทางอ้อม เช่นการดูละคร ดูภาพยนตร์ ดูการ์ตูน อ่านข่าว ฟังวิทยุ หรือการได้เข้าสังคมในการทำกิจกรรมภายในโรงเรียน และมหาวิทยาลัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำสิ่งต่างๆเพื่อสังคม เป็นต้น เหล่านั้นเป็นการสร้างเจตคติที่ดีในตัวบุคคลที่ได้จากกระบวนการเรียนรู้เชิงประเมินค่า ประกอบกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากที่ทำงานจะส่งผลให้บุคลากรมองว่าการช่วยเหลือ หรือการทำอะไรสักอย่างเพื่อสังคมเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ต่อประเทศชาติ และหากบุคคลสามารถเชื่อมโยงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประเทศที่มีต่อตัวเองได้ หรือมองเห็นว่าตัวเราเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้วนั้น หากสังคมมีสภาพที่ไม่ดีชีวิตเราก็ไม่ต่างจากสภาพทางสังคมเช่นกัน เราจึงต้องช่วยเหลือและเกื้อกูลกันในสังคม เพื่อประคับประคองให้สังคมสามารถเดินต่อไปได้ จากการเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนทางสังคม ที่สามารถแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมการทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม

1.1 จากผลของการวิจัยในครั้งนี้พบว่า แรงบันดาลใจที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีผลอย่างมากกับบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเพื่อสังคม หรือเพื่อช่วยเหลือสังคม ทั้งนี้กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอาจเกิดขึ้น แต่ไม่ทั่วถึงกับบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย โดยอาจมีข้อจำกัดในด้านการประชาสัมพันธ์ การเชิญชวนลงไปในหน่วยงานย่อยของแต่ละคณะ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการวิชาการแก่สังคมจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้งต้องอาศัยความจริงจัง ชัดเจน และต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การไม่ใช้วิธีการสื่อสารโดยจดหมายเวียนภายในเพียงด้านเดียว แต่เป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อวารสารประจำสัปดาห์ การตั้งป้ายนิเทศตามบอร์ดเผื่อเชิญชวน เป็นต้น และนอกจากการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง การเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าร่วมโครงการได้แล้วนั้น การวางช่วงเวลาที่เหมาะสม ยังเป็นส่วนหนึ่งในการเชิญชวนให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสได้เข้าร่วมโครงการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อส่งเสริมและสร้างแรงบันดาลใจในการบริการวิชาการแก่สังคมดังเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยได้หวังไว้

1.2 การกระตุ้นเพื่อสร้างแรงบันดาลใจแก่บุคลากรในมุมมองคนไทยยังไม่ชัดเจนมากนักหรือไม่มีการกระตุ้นและเจ้าหน้าที่ก็ทำงานปกติทุกคนทำตามหาที่อยู่ที่มหาวิทยาลัยได้จัดไว้เป็นการกระตุ้นของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรอื่นที่คิดค้นยังไม่เข้าสู่กระบวนการตระหนักรู้เกี่ยวกับการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่มากพอ

1.3 จากผลของงานวิจัยพบว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้กระทำหรือได้มีส่วนในการเข้าร่วมในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมโดยการลงพื้นที่ปฏิบัติจริงจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดแรงบันดาลใจที่ต้องการเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือหรือบรรเทาความทุกข์ยากที่เกิดขึ้นในชุมชน สังคม และประเทศชาติได้ จากนี้การพาบุคลากรไปศึกษาดูงานตามสถานที่ต่างๆเช่นโครงการหลวงหรือโครงการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือชุมชนในบริบทที่อาจเป็นไปได้บุคลากรเหล่านั้นจะสามารถเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมและเกิดความรู้สึกแน่ใจว่าตนเองเดินมาถูกทางในสิ่งที่ตนเองเลือกกระทำสำหรับบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดูต่อการบริการวิชาการแก่ชุมชนหรือการช่วยเหลือสังคมอยู่ก่อนแล้ว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคม

2.1 การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมไม่ว่าจะเป็นงานเล็กงานใหญ่ งานลงพื้นที่ หรืองานเพียงแค่การสนับสนุน ซึ่งเมื่อบุคลากรได้กระทำในส่วนงานต่างๆแล้วนั้น มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต่อเนื่องในการทำงานจะก่อให้เกิดความผูกพันในงานที่ทำ ซึ่งทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยรู้สึกไม่แปลกใจว่า

เพราะเหตุใดทำไมต้องทำ หรือนั้นเป็นการทำตามหน้าที่ที่ต้องทำ แต่บุคลากรเหล่านั้นจะเกิดความผูกพันกับชุมชนและงานอย่างไม่มีข้อสงสัยในการกระทำของตนเอง

2.2 การเปิดโอกาสให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานได้มีโอกาสเขียนโครงการเพื่อขอจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในด้านต่าง ๆ ตามที่ตนเองถนัดนั้น ระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนการดำเนินงานจำเป็นต้องมีความชัดเจน และง่ายต่อการเข้าถึง ทั้งนี้จากผลของงานวิจัยพบว่าการสนับสนุนในด้านของการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่โครงการบริการวิชาการแก่สังคมนั้นมีส่วนทำให้บุคลากรมีแรงและมีความรู้สึกดีต่อการทำงานทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลได้บอกเราว่ายังมีอีกบางส่วนที่เป็นขั้นตอนในการทำงานต้องเปลี่ยนแปลงตลอดทุกปีเช่นระเบียบการคลังที่เมื่อเปลี่ยนแปลงแล้วต้องมีการชี้แจงแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เข้าใจตรงกันและมีแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องทั้งนี้ส่วนของงานที่ดูแลโครงการบริการวิชาการแก่สังคมวิธีการคิดลดขั้นตอนการเบิกจ่ายหรือขั้นตอนการยื่นเสนอโครงการเพื่อให้ง่าย ๆ และสะดวกมากยิ่งขึ้นเช่นการฐานข้อมูลเดียวกันเป็นข้อมูลออนไลน์

2.3 ข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ของตัวบุคคลที่อาจเกิดแรงบันดาลใจ แต่ไม่สามารถปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ โดยบุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน โดยมีการคิดค้นและเกิดความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับโครงการบริการวิชาการแก่สังคม แต่ไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อที่จะทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในพื้นที่จริงของชุมชนได้ นั้นอาจเป็นเพราะข้อจำกัดด้านครอบครัว สุขภาพ ความไม่ถนัดในงาน หรือไม่ชอบความลำบาก แต่นั้นไม่ได้หมายความว่าบุคลากรคนนั้นจะไม่ได้ทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งนี้การทำงานบริการวิชาการแก่สังคมมีหลายส่วนงานที่ต้องรับผิดชอบ บุคคลเหล่านั้นอาจทำงานในส่วนของการเตรียมงาน เตรียมข้อมูล หรือติดต่อประสานงานเกี่ยวกับโครงการได้ มหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมบุคลากรเหล่านี้ที่มีภาระกิจโดยให้ความสำคัญและส่งเสริมให้เกิดความรับรู้ในความสามารถของตนเองในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องลงพื้นที่จริง

2.4 จากผลของการวิจัยที่เกิดขึ้นในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒหลังจากได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแล้วเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมและนำไปสู่แรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ถูกสร้างขึ้นจากกระบวนการต่างๆของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น อุปสรรคที่เกิดขึ้นคือบุคลากรเหล่านั้นไม่มีแนวคิดหรือไม่รู้ว่าจะทำโครงการด้านใดเกี่ยวกับสิ่งใดหรือจะทำอะไรกัดชุมชนในเขตพื้นที่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้งนี้มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องกระตุ้นทักษะทางความคิดริเริ่มคิดอย่างสร้างสรรค์แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยเพื่อให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยตระหนักรู้ในความสามารถของตนเองและสามารถนำความรู้นั้นไปประยุกต์และช่วยเหลือสังคมได้ในด้านต่างๆ นอกจากนี้ส่วนกิจการเพื่อสังคมต้องลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการของชุมชนและลงพื้นที่เพื่อค้นหาปัญหาที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ จากนั้นอาจนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้เกิดช่องทางในการดำเนินโครงการที่ครอบคลุมและหลากหลายตอบสนองกับความต้องการของ

มหาวิทยาลัยที่ต้องการให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยลงพื้นที่ช่วยเหลือชุมชนตามความรู้ ความถนัด และความเชี่ยวชาญของตนเอง

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำงานวิจัยในรูปแบบอื่นที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นเช่นรูปแบบผสานวิธี (Mixed Method) โดยการนำข้อมูลหรือข้อค้นพบจากงานวิจัยเชิงคุณภาพไปใช้ เพื่อต่อยอดในการทำงานวิจัยเพื่อสร้างโปรแกรมหรือชุดสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะของงานวิจัยเชิงทดลองหรือเพื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ เพราะผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ และการเข้าร่วมกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในรูปแบบวิธีการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นนั้นยังไม่สามารถเข้าถึงบุคลากรได้ทุกคนในมหาวิทยาลัย

3.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเกิดขึ้นอีกครั้งเมื่อมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบวิธีการสร้างแรงบันดาลใจในการบริการวิชาการแก่สังคมที่มีความหลากหลายและเพิ่มมากขึ้นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.3 จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบปัญหาในเรื่องการไปติดตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เคยผ่านประสบการณ์การเข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักผ่านประสบการณ์มาแล้วในอดีต จึงไม่สามารถเข้าไปสำรวจเกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจที่สะท้อนให้เห็นถึงความสดใหม่ของประสบการณ์ได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งกลุ่มที่เคยผ่านประสบการณ์การเข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจ หรือการศึกษาดูงาน และเลือกกลุ่มที่กำลังประสบอยู่กับประสบการณ์การเข้าค่ายสร้างแรงบันดาลใจ หรือการศึกษาดูงานที่ไม่ทิ้งระยะเวลามานาน พร้อมทั้งเก็บข้อมูลทั้ง 2 ส่วนเพื่อนำมาประกอบกันในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 งานวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาบริบทเฉพาะของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพียงมหาวิทยาลัยเดียวเท่านั้นที่อยู่ภายใต้การประกาศตัวเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม แต่ยังมีการทำงานบริการวิชาการในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ซึ่งมีนโยบายและมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยในครั้งต่อไปจึงควนศึกษาการทำงานบริการวิชาการภายใต้การอยู่ในบริบทเชิงนโยบายหรือสภาพแวดล้อม หรือการมีลักษณะของมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กังสดาล เชาว์วัฒนกุล. (2558). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับของพฤติกรรมการทำงานภายใต้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

โฆษิตา บุตรรัตน์. (2549). *ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งานศิลปะของสรพงษ์ สีชมภู*.ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

จำเริญ แก้วรักษา. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนกระทำผิดในสถานฝึกและอบรมของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดราชบุรี*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

จินตนา อาจสันเที๊ยะ ;และคณะ. (2556). แรงบันดาลใจในภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการรับรู้พลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ. *วารสารพยาบาลทหารบก.* (3): 123-127

เฉลิมเกียรติ ดุลสัมพันธ์. (2549). *หลักการแนวทางและรูปแบบการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม.* กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ. (2550). *เอกสารประกอบการสัมมนาร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.* สืบค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2559, จาก http://www.grad.mahidol.ac.th/grad/event/TR0009_th.php:

ชริดา มโนพฤกษ์. (2554). *แนวทางการแก้ปัญหาการบริหารวิชาการสู่สังคม*. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชมงคลล้านนา.

ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ. *โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน 2558*. กรุงเทพฯ: บริษัทสหมิตรพริ้นติ้งแอนด์พับลิสซิ่ง จำกัด, 2558.

ชุดแบบเรียนเพื่อตนเอง. *ตอนที่ 4 การสร้างแรงบันดาลใจ*โรงเรียนเบญจมราชาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2559, จาก http://www.br.ac.th/E-learning/ .

ซาซากิ โซโงะ. *เปลี่ยนลูกน้องให้เปี่ยมแรงบันดาลใจ.*กรุงเทพฯ: สสท.สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2555.

ฐปนัพศ์ วิจิตรรัฐกานต์. (2547). *ทัศนะของผู้ชมที่มีต่อภาพยนตร์อเมริกันแนวชีวิตในฐานะสื่อเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเอง*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตรพัฒนาการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. (2556, เมษายน). วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษาอีกทางเลือกของวิธีวิจัย. *วารสารวิชาชีพบัญชี.* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: 9 (24): 85-102

ดุษฎี โยเหลา; และคณะ. (2557). *รายงานฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การประเมินผลจากการชมภาพยนตร์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจของปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์)* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธีระฟิลม์

ธีรศักดิ์ อุปไมยอธิชัย. (2559). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. *วารสารศึกษาศาสตร์.* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 8(3): 45-55

ปัทมโรจน์ มากสุริวงศ์. (2553). *แรงบันดาลใจ (inspiration).* กล้าดี:Asamedia: สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2559, จาก: http://pattamarot.blogspot.com/2010/11/inspiration.html

ประพิศ โบราณมูล. (2547). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริการวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศึกษา). มหาสารคาม:บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

ปราโมทย์ ประสาทกุล; และปัทมา ว่าพัฒนวงศ์. (2554). *จุดเปลี่ยนประเทศไทย.* ประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม, หน้า 1-340

ปราโมทย์ ประสาทกุล; และปัทมา ว่าพัฒนวงศ์. (2548). *สถานการณ์ประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2548*. ประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม

ผู้จัดการออนไลน์ (2556). *Jack M. Zufelt นักสร้างแรงบัลดาลใจระดับโลกไขรหัสหนทางสร้างความสำเร็จสู่สุดยอด 6 ความปรารถนาของทุกคน.* สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2559, จาก: http://ads.manager.co.th/asp-bin/PrintNews.

พระครูสิริรัตนานุวัตร. (2551). *บทบาทการบริการวิชาการแก่สังคมของอาจารย์วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช*.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พลกฤษณ์ คุ้มกล่ำ. (2551). *ความคาดหวังในด้านการบริการวิชาการและกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. ถ่ายเอกสาร.

พรรณพร บุญทศ. (2558,ตุลาคม). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ระบบนิเวศน์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เทคนิคการสร้างแรงบันดาลใจ. *วารสารศึกษาศาสตร์.* มหาวิทยาลัยมหาสาคาม 9(4).

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2556). *ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

พรพรรณ ศรีรุ่งเรือง. (2551). *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจของนักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ภัครวรรณ ปิ่นแก้ว. (2548*). ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และผลการปฏิบัติงาน โดยมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ภูเบศร์ สมุทรจักร. (2552). *inspiration…พลังแห่งลมหายใจ ไฟแห่งการทำงาน.* Productivity World23 March-April 2009. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2555). *คู่มือการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.* กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *หนังสือมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บอทานิคจำกัด ม.ป.ป.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2558); *ศูนย์บริการวิชาการแก่ชุมชน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2559, จาก http://aos.swu.ac.th/

มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. (2550). *จิตอาสา... ทำไม?.* (ออนไลน์). สืบค้น เมื่อ15 กรกฎาคม 2559. ; จาก http://www.volunteers.in.th/blog/vsarticle/14.

มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. (2554). บทความ*: จิตอาสาคืออะไร*:สืบค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2559 ,จาก http://www.csrcom.com/article_show.php?id_show=48 .

ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. (2553,ตุลาคม). การศึกษาแบบกรณีศึกษา:Case Study. *วารสารศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 33(4): 42-50

รพีพรรณ สังสุวรรณ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อกลุ่มงานวิสัญญีวิทยาของวิสัญญีพยาบาลกับภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานวิสัญญีพยาบาล กลุ่ม งานวิสัญญีวิทยาตามความคิดเห็นวิสัญญีพยาบาลประจำจังหวัดในโครงการพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุขเขต 5*.นครราชสีมา.วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. ถ่ายเอกสาร.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2551). *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ร๊อบบินส์, สตีเฟน พี. (2555). *พฤติกรรมองค์การ*.พิมพ์ครั้งที่12. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า

ละเอียด แจ่มจันทร์. (2555). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์จินตนาการและแรงบันดาลใจของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ในการเตรียมความพร้อมในการสอบทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการสร้างรูปแบบเตรียมความพร้อมขึ้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยาลัยเซนต์หลุยส์.

วันเพ็ญ พูลเทียบรัตน์. (2554). *ความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่อการบริการรายได้จากการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วุฒิไกร เถยสูงเนิน. (2548). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลของงานของพนักงานบริษัทธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์*.มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สนิท สัตโยภาส. (2549). *การบูรณาการการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาวิชาการสร้างหนังสือสำหรับเด็ก สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏเชียงใหม่* .เชียงใหม่:บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเชียงใหม่

สุดาวรรณ ผาสุข. (2550). *การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของอาสาสมัครสมาคมสร้างสรรค์กิจกรรมอิสรชนใน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุภางค์ จันทวานิช. (2550). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุรพงษ์ จรัสโรจนกุล. (2552). *การวิจัยและพัฒนาการบริการวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. รายงานฉบับสมบูรณ์*.เพชรบูรณ์: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สำนักงานการศึกษาดับอุดมศึกษา. (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557*.พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *ประกาศ เรื่อง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)*. สำนักนายกรัฐมนตรี

ศลินา ทวีวัฒนะกิจบวร. (2548). *ผลกระทบของคุณลักษณะงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิงสังคมที่มีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตนเอง*.วิทยานิพนธ์วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

วิจารณ์ พานิช. (2550). *เรียนรู้จากการเข้าร่วมสัมมนา "World University Ranking"*..สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2559, จาก: https://www.gotoknow.org/posts/74182

อรพินทร์ ชูชม ;และคณะ. (2549). การวิเคราะห์ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับจิตสำนึกทางปัญญาและคุณภาพชีวิตของเยาวชนไทย รายงานการวิจัยฉบับที่ 104. *วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์*, 10(1,2)

พาดหัวข่าว. (2553). *ห้องแห่งแรงบัลดาลใจปรีดีพนมยงค์.* โครงการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ปรีดี-พูนศุขพนมยงค์: (2553,11 กรกฎาคม). *ข่าวสด.* หน้า6

Albert Bandura. (1978). Social learning theory of aggression. *Journal of Communication. 28(3): 12-29.*

Bass,B.M.; & Avolio,B.J. (Eds.). (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks,CA:Sage Publications.

Benjam H Gottlieb. (1985).Social support and the study of personal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships 2(3): 351-375.*

Berton H. Kaplan, John C. Cassel; & Susan Gore. (1977). *Social Support and Health*. Journal Medical Sociology Section of the American Sociological Association. 15(5): 50-51

Catherine A Heaney, Barbara A Israel. (2008). Social networks and Social Support. *Health Behavior and health education: Theory, research, and practice 4,189-210.*

Conger; & Kanungo.(1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Journal: of The Academy of Management*, 13(3): 472-474.

Elena Stephan. (2015).*Nostalgia-Evoked Inspiration: Mediating Mechanisms and Motivational Implications*.Personality and Social Psychology Bulletin: Bar-Ilan University, Ramat-Gan, Israel: 41(10): 1395–1410

Erilk H Erikson. (1994). Identity and the life cycle. WW Norton & Company: NewYork. 193.

Gretchen M Spreitzer.(1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement,and validation. *Academy of management Journal. 38(5): 1442-1465.*

Herzberg,F. (1959).*The Motivation to Work,New York:John Wiley and Sons*,ISBN 978-1-56000-634-3

J. GARRY SMITH. (2014).*THE INSPIRED SALESPERSON: LINKING SPIRITUALITY TO PERFORMANCE*.Marketing Management Journal, Fall 2014: University of Houston-Downtown CHARLES M. FUTRELL, Texas A&M University

Kenneth W Thomas, Betty A Velthouse. (1990). Cognitive elements of empowerment: An "interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of management review. 15(4): 666-681.*

Milyavskaya; et.al (2012).*Inspired to get there: The effects of trait and goal inspiration on goal progress*.Personality and Individual Differences:Carleton University; 52 (2012): 56–60

RE Stake. (1988). Case study methods in educational research: seeking sweet water. *Complementary methods for research in education*, 253-278.

Thrash, Todd M.; & Andrew J. Elliot (2003), Inspiration as a psychological construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4): 871–89.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 6918/1279 **วันที่** 12 เมษายน 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนากิจการเพื่อสังคม

เนื่องด้วย นางสาวนภัทร เสนพงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" โดยมี อาจารย์ ดร.ณัฐพร ไทยจงรักษ์ และ อาจารย์ ดร.พิชญาณี ภู่ตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากรฝ่ายวิชาการ ที่มีส่วนในการจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ในหัวข้อเรื่อง "กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน หัวหน้าโครงการทุกท่าน
โปรดให้ความอนุเคราะห์นิสิต
เข้าสัมภาษณ์เพื่อทำวิจัย

3 พ.ค. 60

ภาคผนวก ข

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย

MF4Version1:15/7/2556

178

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC- 086/60E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจและพฤติกรรมการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวนภัทร เสนพงศ์

สังกัด: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เอกสารที่รับรอง:
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงร่างการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1.	แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 1 มิ.ย.. 2560
2.	โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 1 มิ.ย.. 2560
3.	เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 1 มิ.ย.. 2560
4.	หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 1 มิ.ย.. 2560

(ลงชื่อ).....

(นายปิยชาติ บุญเพ็ญ)

เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-086/2560

วันที่ให้การรับรอง : 05/06/2560

วันหมดอายุใบรับรอง : 05/06/2561

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูล

ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูล

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Theme	Coding	Quotation
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การเห็นแบบอย่าง	**“** พ่อจะให้หลักคิด ให้หลักความซื่อสัตย์ ให้หลักการเอื้อเฟื้อ เช้ามา พระท่านมา ตื่นสายต้องรีบกุลีกุจอใส่บาตร หรือใครผ่านมาหน้าบ้านถือปลามา ซื้อเลย ทำไมรู้ไหม เอาไปปล่อย ซื้อปลาเพื่อเอาไปปล่อย จะไม่กินปลาเป็น ต้องถามก่อนว่า ที่พึ่งตายเมื่อไม่นานนี้คือตัวไหน ซื้อตัวนั้น เขาไม่ให้ฆ่าสัตว์ เขาจะปลูกฝังเรื่องไม่ฆ่าสัตว์ เรื่องทำบุญ ได้จากเขาหมด ตั้งแต่เด็ก ๆ ตั้งแต่จำความได้ แล้วได้อยู่กับแม่ใหญ่ ก็คือแม่ของพ่อ เขาก็จะอบรม ต้องไปวัดกับแก ไปวัด เอากล้วยบวชชีไปวัด มหาธาตุ ไปทำบุญที่วัดไปกับแก แล้วแกก็จะดูแลผมเราได้ตรงนี้มา” *(คุณศิลป์ชัย)*
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การเห็นแบบอย่าง	“ การได้เห็นคุณพ่อคุณแม่ตั้งแต่เด็ก เขาเป็นครูเหมือนกัน เราเห็นท่าน สมัยโบราณต้องคลานเข่ากันมา นักเรียนนั่งพื้น ครูนั่งเก้าอี้ เพราะฉะนั้นการให้ เราเห็นมาตั้งแต่เด็ก นั่นคือเราถูกปลูกฝังมา เขาไม่ได้สอนตรง ๆ หรอก แต่เราเห็นมา เราไม่สามารถแจกทุกคนได้นะ เราก็จนกันพอดี แต่เราจะรู้จักการให้ ให้เท่าที่เรามี” *(คุณวิสุทธิ์)*

ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูล

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Theme	Coding	Quotation
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การเห็นแบบอย่าง	“แล้วตอนที่อยู่ที่บ้านเป็นคนทำอะไรเองทุกอย่าง พี่สาวเป็นคนระเบียบ เลยต้องทำอะไรเองทุกอย่าง เห็นโน่นเห็นนี่ ทำโน่นทำนี่ จะต้องทำทุกอย่าง เหมือนกำลังเรียนรู้ว่า เราจะต้องดูแลที่ดี ทำที่นี่ให้ดี ถูกสอนมาด้วยในครอบครัว” *(คุณน้ำผึ้ง)*
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การมีโอกาสได้ลองทำกิจกรรมเกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	“ตั้งแต่เรียนเพาะช่าง ฝนตก ไฟไหม้ น้ำท่วม กิจกรรมนักศึกษาผมก็จะเข้าไปอยู่กับเขา ไปช่วย ไปทางโน่นทางนี่ ไปช่วยเหลือเขาอยู่เป็นระยะ ๆ มันก็เหมือนกับมีชมรม มีสมาคม พี่ๆ ยังมีฝ่ายกิจกรรมพวกนี้ ผมก็จะไปอยู่กับเขา ทำโน่นทำนี่ไปอยู่ตลอดเวลา ชมรมดนตรี ชอบดนตรีด้วย เป็นคนสุนทรี ชอบร้องเพลง ก็ไปสมัครร้องเพลงกับเขา ก็ได้เข้ารอบกับเขา อะไรอย่างนี้ ที่เพาะช่างนะ คลุกคลีเรื่องพวกนี้มาตลอด สังคมหล่อหลอมเรามาแบบนี้” *(คุณนิยม)*
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การมีโอกาสได้ลองทำกิจกรรมเกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	“เป็น TA Teaching Assessments ของอาจารย์ท่าน หรือเป็นผู้ช่วยสอนของอาจารย์เหมือนจันทร์เขาอยู่แล้วเวลาอาจารย์ท่านไปทำอาจจะได้ติดตามท่านไปด้วย อาจารย์ท่านเลยสอน ตัวอาจารย์เองเลยได้เห็นวิธีการทำงานของอาจารย์เขา เลยจำได้ ” *(คุณน้ำปรุง)*

ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูล

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Theme	Coding	Quotation
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การมีโอกาสได้ลองทำกิจกรรมเกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	“ สมัยเรียนเคยเป็นเด็กนิสิตทำงานสโมสรนิสิต สนุกไปสร้างฝายให้ชาวบ้าน เคยนะ ” *(คุณค้าง)*
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การมีโอกาสได้ลองทำกิจกรรมเกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม	“ สมัยเรียนมหาวิทยาลัยมีการจัดออกค่ายและทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นความต้องการของเราด้วยแล้วเรามีพรรคมีพวกเพื่อน ๆ ด้วย แต่อย่างเราเรียนสังคม สิ่งที่จำเป็นคือการออกค่าย อาจารย์เขาต้องพาไปทั้งคณะหรือทั้งเอก ก็ต้องไปที่เมืองกาญจนบุรีบ้าง ไปสร้างโรงเรียน ทาสีโรงเรียน คืออาจารย์เขาพาไป เหมือนบังคับว่าต้องไป แต่ไปแล้วก็มีความรู้สึกว่าได้อยู่กับเพื่อน ได้เห็นเด็กยิ้ม เด็กวิ่งเล่นมันก็ได้อรรถรสอีกแบบหนึ่ง ก็เลยชอบที่จะทำแบบนี้พอมาอยู่ที่นี่ก็เหมือนเข้าทางค่ะ ” (*คุณน้ำหอม*)
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	กิจกรรมทางศาสนา	“คิดว่าทุก ๆคน ที่ทำงานด้านชุมชนอย่างแท้จริงต้องเป็นเด็กกิจกรรม อาจไม่ใช่ทั้งหมดอาจจะบางคนที่แบบเป็นเด็กเรียนมาตลอด แล้วพึ่งมาทำแล้วรู้สึกได้ว่างานแนวนี้ หรือแม้กระทั่งทุกคนในทีมก็เป็นเด็กกิจกรรมทั้งนั้น เป็นเด็กกิจกรรมตั้งแต่เด็ก เป็นเด็กกิจกรรม หมายถึง เป็นผู้ร่วมกิจกรรมจนเป็นผู้นำกิจกรรม ถ้าถามว่ากิจกรรมอะไรที่ทำให้ได้เป็นในวันนี้ มันเป็นพื้นฐานทางกิจกรรมของคาทอลิกเพราะทำงานด้านศาสนามาตลอด ที่ไม่ใช่รับของบริจาค แต่เป็นกิจกรรมที่ต้องช่วยเหลือ ” *(คุณน้ำเพชร)*

ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูล

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Theme	Coding	Quotation
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การได้รับอิทธิพลจากสื่อ	ตอนนั้นเราก็ชอบเหมือนดูละคร แล้วจะมีแบบว่าต้องเข้าไปทำงานในชุมชน แล้วจะไปเจอพวกปลัดพวกพระเอกหล่อๆ เราก็เลยรู้สึกว่าอยากเป็นนักพัฒนา ซึ่งตอนเด็กจริง ๆ อาจารย์อยากเป็นพวกเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้” (คุณน้ำปรุง)
การได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (ประสบการในอดีต)	การได้รับอิทธิพลจากสื่อ	มันมีตอนเราดูหนังด้วยนะ การดูหนังที่มันเป็นหนังที่มันดีๆ ที่มันส่งเสริมกำลังใจให้ แนวทางพวกนี้พ่อก็พาดูอะไรแบบนี้ หนังดีๆทุกเรื่องแกต้องพาไปดู เลือกให้ดูเพื่อมันจะได้ซึมซับในประสบการณ์ดีๆ *”(คุณนิยม)*
การได้รับถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน	การรับรู้วิสัยทัศน์องค์กร	“ จริง ๆ แล้วมหาวิทยาลัยก็จะมียุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในเรื่องของการดูแลรับใช้สังคมมันเลย มีสิ่งที่เกี่ยวข้องในเรื่องของภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมทำให้คน มีศักยภาพที่เท่าเทียมกัน ” *(คุณนิทาน)*
การได้รับถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน	การรับรู้วิสัยทัศน์องค์กร	**“** นโยบายของทางคณะเองจะกำหนดนโยบายและรับผิดชอบ จะมีรองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการขึ้นมาและรับผิดชอบโครงการนั้น ๆ พร้อมกับการควบคุมดูแลของรองคณบดีและมีการติดตามผลแต่ละโครงการ และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ จึงทำให้บุคลากรเห็นความตระหนักการบริการวิชาการ มีผลกระทบต่อองค์กร และผลประโยชน์ต่อสังคมจริง ๆ จึงทำให้ เจ้าหน้าที่ของคณะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการบริการวิชาการด้วย” *(คุณนิฐิ)*

ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูล

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THEME	Coding	Quotation
การได้รับถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน	การรับรู้วิสัยทัศน์องค์กร	“ มันเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง ถามว่ามีใครอยากเหนื่อยไหม คงไม่มีใครอยากเหนื่อย แต่เราคิดว่าวันหนึ่งเรามีสิ่งที่เราถนัดมากกว่าคนอื่น เราจึงควรจะเอาสิ่งนั้นไปมอบให้กับคนอื่นต่อ เพื่อไม่ให้การศึกษามันหยุดนิ่ง คือจริง ๆ ถ้ามันจบที่เราเรียน เรารู้เราถ่ายทอดให้นิสิต นิสิตก็จะได้ใช้ความรู้แค่แบบจำลองในห้องเรียน แต่เราว่าการบริการวิชาการมันทำให้เด็กได้ใช้ชีวิตเป็น ได้ไปใช้ชีวิตจริง ๆ ได้ไปอยู่กับชาวบ้าน ได้ไปเห็นว่าสิ่งที่เราเรียนมามันได้ใช้ประโยชน์ เขาเองจะได้มีจิตสาธารณะที่เราคิดว่าประเทศชาติต้องการ ว่าคนที่มีมากกว่าคนอื่น เราไม่ได้หมายความว่าต้องรวยหรืออะไรนะ แต่หมายความว่าเรามีความรู้ มีในสิ่งที่เราถนัดมากกว่าคนอื่น เราจึงควรจะเผื่อแผ่ให้กับสังคมคืนกลับไป ” *(คุณน้ำค้าง)*
	การรับรู้บทบาทหน้าที่	“ ในฐานะที่เราเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม เพราะฉะนั้นอาจารย์เลยคิดว่า โอเคมันควรทำ ถือว่าเป็นหน้าที่ หน้าที่หนึ่งที่เขาไม่ได้บังคับ แต่เราสามารถที่จะทำได้ ซึ่งมันทำให้เรารู้สึกมีคุณค่าขึ้นมาว่าความรู้วิชาการยาก ๆ ไม่ได้มีแค่นำมาสอนนักศึกษาเรา แต่เรายังพาตัวเองพานักศึกษาเราเข้าไปมอบความรู้ไปแนะนำเขา บางคนเขาทุกข์ เดือดร้อนจากปัญหา ” *(คุณน้ำปรุง)*

ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูล

กระบวนการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคมของบุคลากรที่ทำงานบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THEME	Coding	Quotation
	การรับรู้บทบาทหน้าที่	ส่วนหนึ่ง ถามว่ามีใครอยากเหนื่อยไหม คงไม่มีใครอยากเหนื่อย แต่เราคิดว่าวันหนึ่งเรามีสิ่งที่เราถนัดมากกว่าคนอื่น เราจึงควรจะเอาสิ่งนั้นไปมอบให้กับคนอื่นต่อ เพื่อไม่ให้การศึกษามันหยุดนิ่ง คือจริง ๆ ถ้ามันจบที่เราเรียน เรารู้เราถ่ายทอดให้นิสิต นิสิตก็จะได้ใช้ความรู้แค่แบบจำลองในห้องเรียน แต่เราว่าการบริการวิชาการมันทำให้เด็กได้ใช้ชีวิตเป็น ได้ไปใช้ชีวิตจริง ๆ ได้ไปอยู่กับชาวบ้าน ได้ไปเห็นว่าสิ่งที่เราเรียนมามันได้ใช้ประโยชน์ เขาเองจะได้มีจิตสาธารณะที่เราคิดว่าประเทศชาติต้องการ ว่าคนที่มีมากกว่าคนอื่น เราไม่ได้หมายความว่าต้องรวยหรืออะไรนะ แต่หมายความว่าเรามีความรู้ มีในสิ่งที่เราถนัดมากกว่าคนอื่น เราจึงควรจะเผื่อแผ่ให้กับสังคมคืนกลับไป ” *(คุณน้ำค้าง)*
	การรับรู้บทบาทหน้าที่	“ ในฐานะที่เราเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม เพราะฉะนั้นอาจารย์เลยคิดว่า โอเคมันควรทำ ถือว่าเป็นหน้าที่ หน้าที่หนึ่งที่เขาไม่ได้บังคับ แต่เราสามารถที่จะทำได้ ซึ่งมันทำให้เรารู้สึกมีคุณค่าขึ้นมาว่าความรู้วิชาการยาก ๆ ไม่ได้มีแค่นำมาสอนนักศึกษาเรา แต่เรายังพาตัวเองพานักศึกษาเราเข้าไปมอบความรู้ไปแนะนำเขา บางคนเขาทุกข์ เดือดร้อนจากปัญหา ” *(คุณน้ำปรุง)*

*หมายเหตุ ตัวอย่างการลงรหัสข้อมูลนี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งจากทั้งหมด

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนภัทร เสนพงศ์
วันเดือนปีเกิด	6 กุมภาพันธ์ 2533
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	301/742 หมู่บ้านกิตตินิเวศน์ ซอยรามคำแหง 68 แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2555	การศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.5ปี) สาขาสังคมศึกษา คณะสังคมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2561	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ