



มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพธนบุรี  
BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY



# มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

## บทความวิจัย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2565 เล่มที่ 1 ลำดับ 1- 40



คณะรัฐศาสตร์

สร้างบัณฑิต ผลิตผู้นำ เลิศล้ำวิชาการ บริหารสังคม อุดมคุณธรรม



## บทความวิจัย

### หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2565

#### ที่ปรึกษา

ศ.ดร.ชัยงค์ พรหมวงศ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร.สถิตย์ นิยมญาติ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร.ศักดา ศิริภัทรโสภณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร.ทัศนีย์ ลักขณาภิชนัชช	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผศ.ดร.จรินทร์ สวนแก้ว	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

#### บรรณาธิการ

รศ.ดร.กมลพร กัลยาณมิตร	คณะศึกษาศาสตร์
------------------------	----------------

#### กองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.สุทิน นพเกตุ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.ชนะ รัตนภักดี	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.สมชาย รัตนภูมิภิญโญ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.อดุลย์ เลหาพล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.ธวัชชัย แสงทรัพย์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.ฉัตรชัย วัฒนชนานันต์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.ปรียาพร เหนระกุล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

**ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ**

ศ.ดร.บุญทัน ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศ.ดร.จ่านงค์ อติวัฒน์สิทธิ์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.กัญญามน กาญจนาทวีกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รศ.ดร.อัจฉรา หล่อตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รศ.ดร.อภิรักษ์ จันทร์ตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.จิรายุ ทรัพย์สิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
รศ.ดร.รุ่งภพ คงฤทธิ์ระจัน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
รศ.ดร.ยุทธพงษ์ ลีลากิจไพศาล	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกกลางกุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.ศักร์ระภีร์ วรวัฒน์ประิญา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.วาสีตา เกิดผล ประสบศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.ดร.ไพศาล เครือแสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผศ.ดร.วรรณิตร วรวิวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผศ.ดร. อานุกาฬ รักษ์สุวรรณ	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.อนันต์ อุปสอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผศ.ดร.เสาวนารถ เล็กออสินธุ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร.สุวัฒน์ อินทรประไพ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.อุทัย สติมัน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.ชุมพล รอดแจ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.ธีรภัทร กิจจารักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผศ.ดร.เอกอนงค์ ศรีสำอังก์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนวนงศ์	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ผศ.ดร.พิชิต รัชตพิบูลย์ภพ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร.ปรรรจุมาศ์ พลิชัฐภักกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผศ.ดร.นพพร บัวอินทร์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.จักรวาล สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อ.ดร.นัฏธรรณงค์ศักดิ์ สุพรรณมดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
อ.ดร.อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด	วิทยาลัยนครราชสีมา

## คำนำ

คณะรัฐศาสตร์ได้จัดเอกสารเผยแพร่บทความวิจัยผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา  
ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากผลงานของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2565  
เพื่อให้นักศึกษาได้มีช่องทางในการนำผลงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มาเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้และนำผล  
การศึกษาวิจัยไปใช้ประโยชน์ในวงกว้างต่อไป

บทความวิจัยนี้ จะแบ่งเป็น 5 เล่ม ดังนี้

เล่มที่ 1 จะมี ลำดับที่ 1 -40

เล่มที่ 2 จะมี ลำดับที่ 41 – 80

เล่มที่ 3 จะมี ลำดับที่ 81 - 120

เล่มที่ 4 จะมี ลำดับที่ 121 – 160

เล่มที่ 5 จะมี ลำดับที่ 161 - 184

ซึ่งคณะกรรมการบัณฑิตคณะได้คัดเลือกบทความจากนักศึกษที่สำเร็จการศึกษา  
ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2565 ซึ่งบทความดังกล่าวผ่าน  
การตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะรัฐศาสตร์จึง  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



## สารบัญ

ที่		หน้า
1	การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	กชพร เม่นะรุจิ 1
2	ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่	กฤติกา กัณฑเจตน์ 13
3	สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา	กฤตินิ ถ้วยทอง 26
4	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร	ร้อยโทกฤษดา นิมิตรภูวดล 36
5	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าคูม อำเภอสรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี	กลอยใจ ท่าหิน 49
6	ทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี	กษิณีเดช มัชฌิมา 64
7	การประเมินสมรรถนะบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี	กัญญากาญจน์ ชี้อัสดัย 79
8	ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มากจังหวัดบุรีรัมย์	กาญจนา บุตรโต 94
9	การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง	กานต์พงษ์ เจริญชีพ 109

## สารบัญ

ที่		หน้า
10	การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญาอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม กิติพัฒน์ ภิพิมพ์นันท์	124
11	ประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลของเรือนจำกลางระยอง กฤษณ์ภัทร ศรีมาดี	139
12	คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนทรีย์อำเภอ บ่อไร่ จังหวัดตราด กฤษรา กสิฤกษ์	154
13	การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร เกรียงไกร ล้าเลิศปัญญา	169
14	การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เกศนภา หล้าสกุล	184
15	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาคู่มือการดิจิทัลของกองกลางสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข เกศรินทร์ เสริมสิน	199
16	ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขอนแก่น เกศสิริ พันธุ์โพธิ์คา	214
17	ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรไทรบุรีจังหวัดนันทบุรี คงพิพัฒน์ ปานน้อย	229
18	สมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ คมชกิตต์ สกลรุ่งเรืองโชค	244

## สารบัญ

ที่		หน้า
19	ความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม	จง ชินหยัน 259
20	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครให้เกิดประสิทธิภาพ	จรรยาภรณ์ ภูษยงกูร 274
21	ประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา	พระมหาจรรยา สุวรรณะ 289
22	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	จอมเขต บุญยรัตน์พันธ์ 304
23	บทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา	จารุวรรณ วิศิษฐ์ชัยยากุล 319
24	การรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของพัฒนาสถานบำบัด พิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์	จารุวัตร ทองแพง 334
25	การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดเพชรบุรี	จิรัช แก้วเจริญ 349
26	การปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547	จรีพร ถวิลการ 364
27	ปัจจัยความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาคความยากจนในพื้นที่ตำบลปาก แพรกอำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี	เจตินภา รัชดาชาน 379

## สารบัญ

ที่		หน้า
28	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี <span style="float: right;">ฉลอง พรมเวียง</span>	394
29	ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี <span style="float: right;">โหมเกล้า สงวนพรรค</span>	409
30	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร <span style="float: right;">ชนกวรรณ เลียงประเสริฐ</span>	424
31	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี <span style="float: right;">ชนพัฒน์ เลียงประเสริฐ</span>	439
32	การพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอโมรณย์ จังหวัดชัยนาท <span style="float: right;">ชมพูนุช แก้วชุง</span>	454
33	การศึกษาความต้องการของประชาชนด้านการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอมืองน่าน จังหวัดน่าน <span style="float: right;">พินิจอากาศโทชยพัทธ์ พรหมฟู</span>	469
34	การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี <span style="float: right;">ชรินทร์ มั่งคั่ง</span>	484
35	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา <span style="float: right;">ชัชพิมพ์ บุญยะรัตน์</span>	499
36	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร <span style="float: right;">ชัยรัตน์ สังกสวัสดิ์</span>	514

## สารบัญ

ที่		หน้า
37	แรงจูงใจภายนอกและภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม	ชัยวัฒน์กุล จำเริญสิริบุญกุล 529
38	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ชาคริต สันรัตน์ 544
39	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขต พื้นที่กรุงเทพมหานคร	ชาตรี อ่อนศรี 559
40	ประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของ สถานีตำรวจภูธร โนนไทย จังหวัด	พันตำรวจโทชินกานู จิตอามาตย์ 574

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง

อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ENHANCING THE PERFORMANCE OF LOCAL LEADERS OF BAN CHANG

MUNICIPALITY, BAN CHANG DISTRICT, RAYONG PROVINCE

นางสาวกชพร เมนะรุจิ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 (2) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่น และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 ของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยภาพรวม ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรรวม ให้ความคิดเห็นในการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ทรงใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ และประโยชน์ส่วนรวม และขาดทุนคือกำไร ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (2) การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยภาพรวม ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการกระบวนการดำเนินงาน และภาวะผู้นำ ให้ความคิดเห็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ (3) การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงมากกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน เทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง

### ABSTRACT

This study aims to (1) to study the application of King Rama IX's work principles, (2) to study the enhancement of local leaders' performance efficiency, and (3) to study the relationship between the application of the King's work principles. King Rama IX and increasing the efficiency of the performance of local leaders of Ban Chang Municipality, Ban Chang District, Rayong Province

The data of general information (1) the application of King Rama IX's work principles of local leaders of Ban Chang Municipality, Ban Chang District, Rayong Province, as a whole, gave opinions at a high level. When considering each aspect, it was found that the holistic gave opinions on the application of the supreme principle of work as the first priority. His Highness gave opinions at a high level, followed by His Highness using nature to help nature. and public benefit and loss is profit The opinions were given at a high level respectively. (2) Improving the performance of the local leaders of Ban Chang Municipality, Ban Chang District, Rayong Province by applying King Rama IX's work principles. Overall, the opinions were at a high level. When considering each aspect, it was found that operational process management and leadership gave their opinions on maximizing operational efficiency. The opinions were given at a high level, followed by organizational culture. The opinions were given at a high level respectively and (3) The application of King Rama IX's work principles had a very high positive relationship with the performance enhancement of local leaders at Ban Chang Municipality, Ban Chang District, Rayong Province at the statistically significant level. 01

**Keywords:** Enhancing the Performance, Ban Chang Municipality, Rayong Province.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ทรงเป็นพระมหากษัตริย์ที่มีพระปรีชาสามารถในการบริหารราชการแผ่นดิน พระองค์ท่านทรงมีภาวะผู้นำที่เลิศล้ำ ทรงแก้ไขปัญหาคความทุกข์ยากความเดือดร้อนของพสกนิกรชาวไทย เช่น ปัญหาคความ ยากจน ปัญหาเศรษฐกิจ ทั้งในระดับรากหญ้า และในระดับประเทศ เป็นต้น พระองค์ได้ทรงนำหลักวิชาการหลายศาสตร์ผนวกกับทรงเรียนรู้จากประสบการณ์หากกล่าวถึงในแง่ของนักบริหารจัดการ พระองค์ทรงเป็นนักบริหารจัดการและทรงเป็นนักพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขของพสกนิกรชาวไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตัวอย่างความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและการทรงงานสานต่อพระราชดำริของสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รวมถึงเรื่องราวการสนองพระราชดำริของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) ที่ก่อให้เกิดโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินานกว่า 4,000 โครงการทั่วประเทศ ปัจจุบันมีหลากหลายองค์การที่น้อมนำหลักการทรงงานและแนวพระราชดำริในการพัฒนาของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์กระบวนการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการศึกษาถึงผลของการน้อมนำหลักการทรงงานมาใช้ในการดำเนินองค์กรอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.)), 2565)

อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) พบว่า หลักทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร มี 23 ประการ ได้แก่ 1) ศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ 2) ระเบิดจากข้างใน 3) แก้ปัญหาที่จุดเล็ก 4) ทำตามลำดับขั้น 5) ภูมิสังคม 6) องค์กรรวม 7) ไม่ติดตำรา 8) ประหยัดเรียบง่ายได้ประโยชน์สูงสุด 9) ทำให้ง่าย 10) การมีส่วนร่วม 11) ประโยชน์ส่วนรวม 12) บริการที่จุดเดียว 13) ทรงใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ 14) ใช้ธรรมปราบอธรรม 15) ปลุกป่าในใจคน 16) ขาดทุนคือกำไร 17) การพึ่งตนเอง 18) เศรษฐกิจพอเพียง 19) พออยู่พอกิน 20) ความซื่อสัตย์ สุจริต จริใจต่อกัน 21) ทำงานอย่างมีความสุข 22) ความเพียร และ 23) รู้-รัก-สามัคคี (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.), 2565) จากการทบทวนวรรณกรรม ตัวชี้วัดองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ 1) ความสามารถในการแข่งขันได้ 2) ความสามารถที่จะทนทานต่อความยากลำบากทางสังคมและเศรษฐกิจ 3) ความสามารถในการสร้างความสุขหรือประโยชน์สุข 4) ภาวะผู้นำ 5) การจัดการนวัตกรรมจัดการบุคลากร 6) วัฒนธรรมองค์กร 7) การจัดการตลาด 8) การจัดการความรู้ 9) การจัดการการเงิน 10) การจัดการ



กระบวนการดำเนินงาน 11) กระบวนการทำงาน และ 12) การพัฒนาสิ่งแวดล้อม ซึ่งแนวคิดประยุกต์จาก Avery (2005), อภิชัย พันธเสน และคณะ (2562), สุขสรณ์ กันตะบุตร และคณะ (2561)

การบริหารงานหน่วยงานภาครัฐ (Public Administration) มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงาน คือ การให้บริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งครอบคลุมไปถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ การบริหารงานในส่วนนี้เป็นการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ (Public or Governmental Organization) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เช่น การบริหารงานของกระทรวง กรม จังหวัด อำเภอ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2560) โดยพื้นฐานของการบริหารจัดการขององค์กรภาครัฐที่ยึดหลักธรรมาภิบาล จะนำไปสู่แนวทางในการบริหารจัดการ มีการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น มีการกำหนดวิธี หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงาน ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลรวมถึงการสร้างระบบที่เอื้อต่อการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน ระบบคุณธรรม และการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์นอกจากนี้จะต้องเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน การบริหารภาครัฐมีการกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายสาธารณะ เพื่อประโยชน์สาธารณะระบบการบริหารภาครัฐ คือ ปฏิสัมพันธ์ของระบบย่อยต่าง ๆ ในภาครัฐกับระบบที่ใหญ่กว่าภายใต้บริบททางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี รวมทั้งโครงสร้าง กระบวนการ และพฤติกรรมของภาครัฐ ดังนั้น ผู้นำองค์กรจึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานหรือมือประสานสิบทิศ ที่ช่วยไกล่เกลี่ยประนีประนอมให้องค์กรสามารถทำงานเป็นทีมหรือไม่แยกเป็นหลายขั้วย่อยจนเกินไป ทั้งนี้ไม่นับการที่จะต้องมีการจัดแบ่งองค์กรเป็นสาย เป็นฝ่าย หรือเป็นแผนก ตามหลักการแบ่งงานกันทำโดยผู้นำองค์กรต้องจัดหาคนที่มีความสามารถตรงกับลักษณะงานของตำแหน่งหน้าที่ให้มากที่สุด แต่ในความเป็นจริงนั้น การดำเนินงานดังกล่าวอาจมีข้อจำกัดหรือในเชิงกลยุทธ์อาจมีเหตุผลอื่นให้ต้องมีการวางตัวเป็นอย่างอื่น คือ ให้ผู้บริหารที่ไม่มีความสามารถครบถ้วนนักได้มีโอกาสในการเรียนรู้ โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาช่วยเสริมเพื่อเตรียมความเป็นผู้นำให้ผู้บริหารกลุ่มนี้ ให้มีความสามารถหลากหลายจากการผ่านสายงานต่าง ๆ (สุภาพร หมั่นหาทรัพย์, 2560)

ดังนั้นจากที่มาและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มาใช้ในการปฏิบัติงานที่ประการและเกิดผลสำเร็จอย่างไร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักการทรงงานกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นนำหลัก

ทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ด้วยการตั้งใจทำความดีและร่วมสร้างเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้า ให้สามารถดำเนินงานและเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 ของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

### สมมติฐานของการวิจัย

การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องถิ่นในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 ประกอบด้วย 1) ศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ 2) ระเบิดจากข้างใน 3) แก้ปัญหาจากจุดเล็ก 4) ทำตามลำดับขั้น 5) ภูมิสังคม 6) องค์กรรวม 7) ไม่ติดตำรา 8) ประหยัด เรียบง่าย ได้ประโยชน์สูงสุด 9) ทำให้ง่าย 10) การมีส่วนร่วม 11) ประโยชน์ส่วนรวม 12) บริการรวมที่จุดเดียว 13) ทรงใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ 14) ใช้ธรรมชาติปราบธรรมชาติ 15) ปลุกป่าในใจคน 16) ขาดทุนคือกำไร 17) พึ่งพาตนเอง 18) พออยู่พอกิน 19) เศรษฐกิจพอเพียง 20) ความซื่อสัตย์สุจริตและจริงใจต่อกัน 21) ทำงานอย่างมีความสุข 22) ความเพียร และ 23) รู้-รัก-สามัคคี
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการแข่งขันได้ 2) ความสามารถในการทนทานต่อความยากลำบาก 3) ความสุข 4) ภาวะผู้นำ 5) การจัดการนวัตกรรม 6) การจัดการบุคลากร 7) วัฒนธรรมองค์กร 8) การจัดการ

ประชาสัมพันธุ์9) การจัดการองค์ความรู้ 10) การจัดการการเงิน 11) การจัดการกระบวนการดำเนินงาน และ 12) การพัฒนาสิ่งแวดล้อม

#### **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้นำท้องที่และประชาชนเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 25,794 คน (เทศบาลเมืองบ้านฉาง, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขาธิการนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล และประชาชน จากจำนวนประชากรทั้งหมดกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2561) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling)

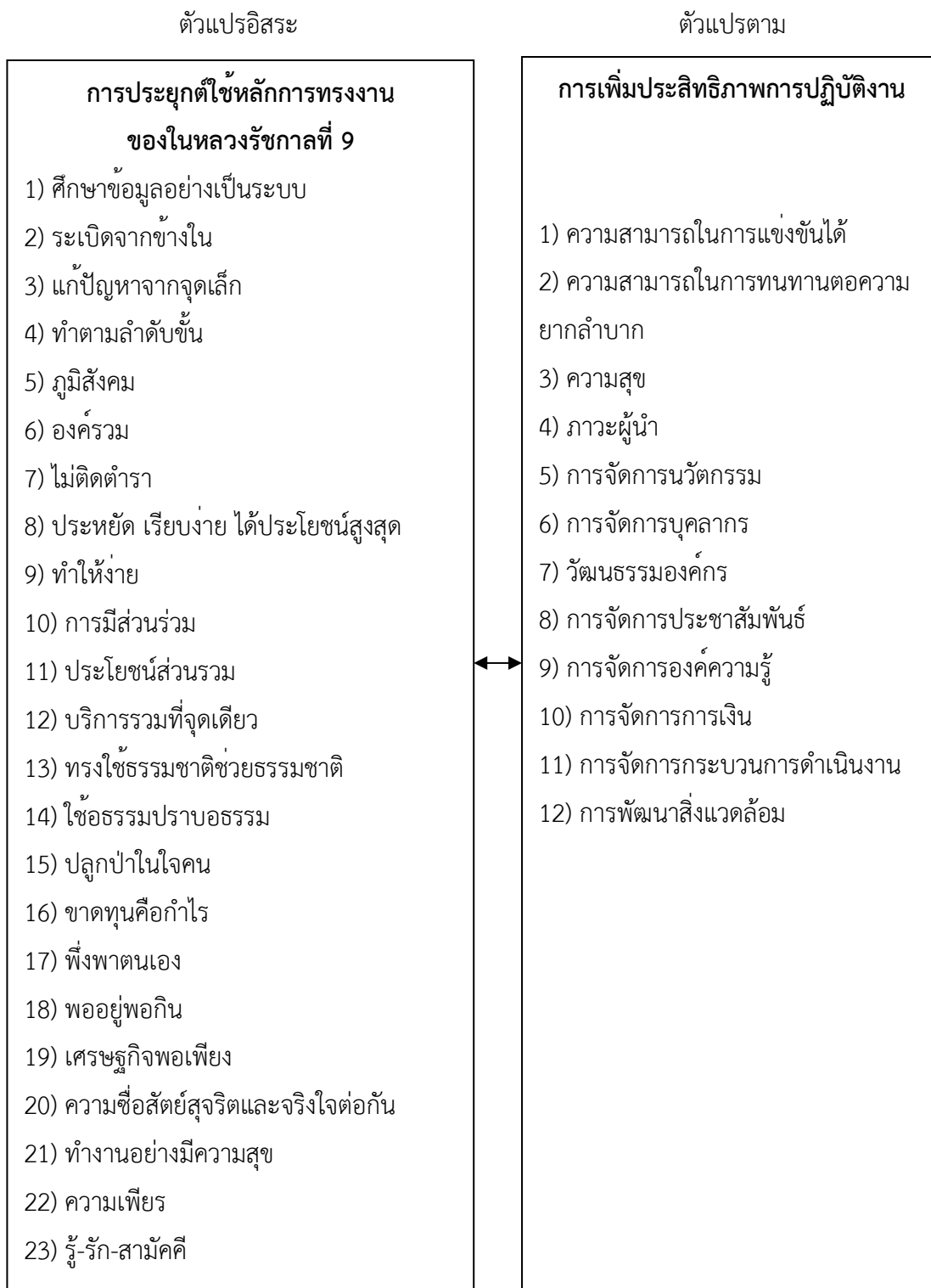
#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 เนินกระปรอกกลาง หมู่ที่ 2 เนินกระปรอกใน หมู่ที่ 3 ฉาง หมู่ที่ 5 ฉาง และหมู่ที่ 6 เนินกระปรอกบน

#### **ขอบเขตด้านเวลา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ดังนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9

หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 เกี่ยวกับศึกษาอย่างเป็นระบบ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาศึกษาข้อมูลเบื้องต้น จากเอกสารต่าง ๆ ศึกษาเพิ่มจากการสัมภาษณ์ ปรึกษาหารือเจ้าหน้าที่ นักวิชาการ และผู้รู้ร่วมวิเคราะห์ วางแผน และประเมินข้อมูลโดยการ ใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ได้ข้อสรุปและทางออกที่มีเหตุผลหนักแน่น มีระบบเพื่อเลือกหลาย ๆ ทางศึกษาข้อเท็จจริงมีความถูกต้อง ประเมินผลกระทบที่จะตามมา มีกลไกที่เป็นวัฏจักรในการ ดำเนินการคิดแบบเชื่อมโยง สอดคล้องกับภูมิสังคม

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เป็นผลการดำเนินงานขององค์กรที่น้อมนำหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตรมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้วเกิดผลให้องค์กรเกิดความสามารถที่จะทนทานต่อความยากลำบากทางสังคมและ เศรษฐกิจ สามารถในการสร้างความสุขหรือประโยชน์สุข

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้นำท้องที่และประชาชนเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 25,794 คน (เทศบาลเมืองบ้านฉาง, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขาธิการนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล และประชาชน จากจำนวนประชากรทั้งหมดกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2561) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งผู้นำห้องที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2561) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2561) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสำรวจ (Survey Method) จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำห้องที่และประชาชนเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 320 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมโดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ บทความ รวมถึงข้อมูล เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาต่างๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่
  - 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
  - 2) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
  - 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของผู้นำห้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
  - 4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard statistics) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของผู้นำห้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.0 และเพศหญิง ร้อยละ 40.0 อายุ 30-35 ปี ร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ น้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 27.5 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 62.5 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 37.5 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้นำท้องถิ่น ร้อยละ 92.3 รองลงมาคือ สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) ร้อยละ 5.6

2. การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 ของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยภาพรวม ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรรวม ให้ความคิดเห็นในการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.38$ ) รองลงมา คือ ทรงใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ ( $\bar{X}=4.37$ ) และประโยชน์ส่วนรวม และขาดทุนคือกำไร ( $\bar{X}=4.36$ ) ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยภาพรวม ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการกระบวนการดำเนินงาน และภาวะผู้นำ ให้ความคิดเห็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.36$ ) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร ( $\bar{X}=4.35$ ) ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงมากกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการน้อมนำหลักการทรงงานของในหลวงรัชกาลที่ 9 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของผู้นำท้องที่ในเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง พบแนวทางการนำหลักการทรงงานมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งหมด 23 ข้อ ได้แก่ 1) ศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ 2) ระเบิดจากข้างใน 3) แก้ปัญหาจากจุดเล็ก 4) ทำตามลำดับขั้น 5) ภูมิสังคม 6) องค์กรรวม 7) ไม่ติดตำรา 8) ประหยัด เรียบง่าย ได้ประโยชน์สูงสุด 9) ทำให้ง่าย 10) การมีส่วนร่วม 11) ประโยชน์ส่วนรวม 12) บริการรวมที่จุดเดียว 13) ทรงใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ 14) ใช้ธรรมปราบอธรรม 15)

ปลูกป่าในใจคน 16) ขาดทุนคือกำไร 17) พึ่งพาตนเอง 18) พออยู่พอกิน 19) เศรษฐกิจพอเพียง 20) ความซื่อสัตย์สุจริตและจริงใจต่อกัน 21) ทำงานอย่างมีความสุข 22) ความเพียร และ 23) รู้-รัก-สามัคคี ซึ่งหลักการทรงงานทั้ง 23 ข้อ เป็นการส่งเสริมทักษะในการทำงาน รู้จักใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการทำงานพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อการพึ่งตนเอง สร้างสังคมโดยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำทำงาน มีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกหรือหลักเกณฑ์ที่สนับสนุนหรือสอดคล้องตามหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านที่ได้กล่าวถึงหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ลลิต ถนอมสิงห์ (2559ก) พบว่าหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจะมีเนื้อหาครอบคลุมหลักการบริหารทุกส่วน ทั้งระดับปัจเจกบุคคลระดับองค์กรและระดับประเทศ ที่ส่งผลทำให้องค์กรที่นำหลักการทรงงานมาปรับใช้กับองค์กรทางธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เช่นเดียวกับ ธนรักษ์ เมฆขยาย และคณะ (2559) ได้สรุปแนวทางสนับสนุนส่งเสริมให้เกษตรกรขยายผลหลักการทรงงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเกษตรกร โดยคัดเลือกเกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการที่มีลักษณะผู้นำ และเป็นคนรุ่นใหม่ เลือกรวิธีการให้ความรู้ในลักษณะการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เลือกสถานที่ศึกษาดูงาน จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิตและการแก้ไขปัญหาที่ได้ผลอธิบายให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับและทำให้เกิดความยั่งยืนโดยการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จ แนวทางการสร้างกลุ่มและเครือข่ายทำได้โดยการคัดเลือกเกษตรกรที่มีความสนใจและมีการน้อมนำ เศรษฐกิจพอเพียงและหลักการทรงงานมาปรับใช้อยู่ก่อนแล้วจัดประชุมกลุ่มย่อยเปิดโอกาสให้กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าทำและกล้าแสดงออกจัดกิจกรรม ให้ความรู้และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับสุขสรรค์ กันตะบุตร และคณะ (2561) สังเคราะห์บทสัมภาษณ์สมาชิกขององค์กรธุรกิจที่น้อมนำหลักการทรงงานข้อที่ 19 เศรษฐกิจ พอเพียง 5 องค์กร ที่ได้รับรางวัลพระราชทานชนะเลิศจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่ผ่านมาโดยผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ 10 ประการ ในการบริหารจัดการและตัดสินใจในเชิงนโยบายขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องค่อยเป็นค่อยไปเมื่อพร้อมทุกด้าน เท่านั้น การลงทุนที่หลากหลาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้จริง สอดคล้องกับหลักการทรงงาน ข้อที่ 1 ศึกษาอย่างเป็นระบบ หลักการทรงงานข้อที่ 3 แก้ปัญหาที่จุดเล็กและหลักการทรงงาน ข้อที่ 4 ทำตามลำดับขั้น แนวคิดไม่มุ่งหวังกำไรในระยะสั้นแต่คิดถึงผลกระทบในระยะยาว สอดคล้องกับหลักการทรงงานข้อที่ 16 ขาดทุนคือกำไรการให้คุณค่าแก่พนักงานอย่างจริงจังและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับหลักการทรงงานข้อที่ 15 ปลูกป่าในใจคน และหลักการทรงงานข้อที่ 20 การทำงานอย่างมีความสุข การแสดงความจริงใจและหวังดีต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรทั้งหมด รวมถึงประชากรและสังคมในอนาคต สอดคล้องกับหลักการทรงงานข้อที่ 20 ความซื่อสัตย์สุจริตและจริงใจต่อกัน อีกทั้งยังให้



ความสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร พัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพแต่ราคาไม่สูง ทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้บริการหรือกระบวนการผลิต ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับหลักการทรงงานข้อที่ 7 ไม่ติดตำรา หลักการทรงงานข้อที่ 8 ประหยัดเรียบง่ายได้ประโยชน์สูงสุด หลักการทรงงานข้อที่ 9 ทำให้ง่ายและหลักการทรงงานข้อที่ 12 บริการที่จุดเดียว มีวัฒนธรรม องค์กรที่มีจริยธรรม ความอดทน ความขยันหมั่นเพียรเป็นค่านิยมพื้นฐาน สอดคล้องกับหลักการทรงงานข้อที่ 22 ความเพียรเช่นเดียวกับ สุภาพร หมั่นหาทรัพย์ (2560) ความรู้เรื่องการพัฒนาตามแนวพระราชดำริและหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเป็นองค์ความรู้ที่พระองค์ ได้พระราชทานเพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศและเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยความรู้ เหล่านี้เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทรงงาน และทรงทดลองแล้วว่าเกิดสำเร็จจึงนำไปแนะนำประชาชนฝึกการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับหลักการทรงงานข้อที่ 10 การมีส่วนร่วม หลักการทรงงานข้อที่ 11 ประโยชน์ส่วนรวม และหลักการทรงงานข้อที่ 21 การทำงานอย่างมีความสุข ทุกกิจกรรมควรสอดแทรกหลักคิดหลักปฏิบัติตามแนวพระราชดำริหลักคุณธรรมจริยธรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของคนโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับหลักการทรงงานข้อที่ 13 ทรงใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติหลักการทรงงานข้อที่ 14 ใช้ธรรมชาติปราบธรรมชาติ หลักการทรงงานข้อที่ 17 การพึ่งตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของลลิต ถนอมสิงห์ (2559) ค้นพบว่า การศึกษาดูงานหมู่บ้านต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียงนำองค์ประกอบ 3 ห่วง 2 เงื่อนไขในปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีองค์ความรู้หลากหลายมากกว่าอาชีพที่ทำและมีความรู้ว่าลูกค้าต้องการสินค้าและบริการ ด้านคุณธรรม รู้-รัก-สามัคคีและซื่อตรงไม่โลภ ไม่เบียดเบียน ด้านการมีเหตุผล มีความเด็ดเดี่ยวในการตัดสินใจและมีการพัฒนาความคิด จิตใจในการดำรงชีพ ตลอดเวลา ด้านการมีภูมิคุ้มกัน มีส่วนร่วมของคนในชุมชนที่ร่วมกันประกอบอาชีพ มีการพัฒนาอาชีพที่ยั่งยืน และมีการวางแผนการผลิตเป็นขั้นเป็นตอน ด้านความพอประมาณ มีความยินดีในสิ่งที่ทำ สามารถนำหลักการวางแผนและการบริหารจัดการมาใช้ในการประกอบอาชีพและมีการแสวงหาวิธีลดรายจ่ายและไม่ฟุ่มเฟือยในการดำเนินชีวิต นอกจากนั้นยัง สอดคล้องกับ Dietz and Den Hartog (2006) ประเด็นแรกกลไกการบริหารงานโดยการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอาจเป็นตัวบังคับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพความสามารถของผู้นำ ในแง่ของการตรวจสอบอย่างเพียงพอประเด็นที่สองแนวคิดเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตจริงใจและ ตรงไปตรงมาคุณธรรม ศีลธรรม เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อองค์กร ประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rossi (2012) สรุปผลวิจัยชี้ให้เห็นแนวโน้มการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการ พฤติกรรมสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทาง ภูมิศาสตร์ สังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม โดยเน้น หลัก

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสามารถนำมาแก้วิกฤตเศรษฐกิจแก่ประชาชนและองค์กรต่าง ๆ มีแนวโน้มการตอบสนองที่ดีต่อ กระบวนการเหล่านี้

การอภิปรายผลตัวชี้วัดผลสำเร็จ พบว่า งานวิจัยสอดคล้องกับ Adrien and Lusthaus (1999) กล่าวไว้ว่า องค์กรธุรกิจต้องมีการประเมินตนเองขององค์กรโดยเครื่องมือวัดเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายเครื่องมือและเทคนิคมีความยืดหยุ่น และสามารถปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับประเภทหรือขนาดขององค์กรการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรควรวางแผนเชิงกลยุทธ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ขององค์กร และสอดคล้องกับ Alavi and Leidner (2001) กล่าวถึงการจัดการองค์ความรู้ขององค์กรสามารถนำมาวัดผลการดำเนินงานในองค์กร ซึ่งที่ได้รับความนิยมในการจัดการเชิงกลยุทธ์และทฤษฎีองค์กรรวมทั้งข้อมูลระบบ บริษัทระดับโลกที่มีขนาดใหญ่มีสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง เทคโนโลยีสารสนเทศจะถูกสอดรับกับความรู้ขององค์กรกลยุทธ์และกระบวนการบริหารจัดการเหล่านี้ขึ้นอยู่กับการจัดการองค์ความรู้ของธุรกิจโดยการวิเคราะห์ผลจากนวัตกรรมที่จำเป็นต้องพึ่งพาข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสารเราจึงเชื่อว่าบทบาทของการจัดการความรู้ขององค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมากในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ นักวิจัยที่นำกระบวนการจัดการองค์ความรู้มาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ผลการวิจัยด้านภาวะผู้นำ

### ข้อเสนอแนะ

1) การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรต้องศึกษาสภาพภูมิสังคมจากกระบวนการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เบื้องต้น จากนั้นจึงเริ่มดำเนินการพัฒนาโดยใช้หลักการทรงงานระเบิดจากข้างในให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดงานที่สร้างสรรค์ให้นำหลักการทรงงานไม่ติดตำรามาประยุกต์ใช้องค์กรควรสร้างกลไกในการให้ผลตอบแทน เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดศักยภาพในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การให้ทุนการทำวิจัยหรือการทดลอง และให้รางวัลแก่ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ที่สุด

2) มีการดำเนินงานโดยนำหลักการทรงงานแบบองค์รวม ซึ่งสามารถจัดองค์รวมทุกส่วนให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบที่ครบวงจร มีการบริการรวมที่จุดเดียว โดยปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอนที่ยุงยากและไม่จำเป็นออกไป การกำหนดกลยุทธ์หรือการปฏิบัติ ล้วนแล้วแต่เป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร

3) องค์กรกำหนดนโยบายและแนวทางการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่าตามหลักการทรงงานประหยัด เรียบง่ายได้ประโยชน์สูงสุด โดยเลือกเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ใช้งานง่าย ๆ ทำทุกอย่างให้ง่าย

4) องค์กรต้องควบคุมบริหารจัดการทรัพยากรให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ซึ่งจะทำให้ คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามหลักการทรงงานทรงใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติและปรับปรุงสิ่งที่ไม่ดี ประโยชน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามหลักการทรงงานในข้อธรรมปราบอธรรม และกระตุ้นจิตสำนึกให้ บุคคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของระบบนิเวศตามหลักการทรงงานปลูกป่าในใจคน

5) องค์กรมีการปลูกจิตสำนึกการทำงานแบบจิตสาธารณะ ยึดผลสำเร็จของการดำเนินงานที่ความคุ้มค่ามากกว่าต้นทุนตามหลักการทรงงานขาดทุนคือกำไร

6) องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรยึดหลักการทรงงานเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวปฏิบัติในเรื่องความพอประมาณ ความมีเหตุผล สร้างภูมิคุ้มกัน มีความรู้และมีคุณธรรม รวมถึงหลักการ ทรงงานพึ่งตนเอง ซึ่งต้องกระตุ้น ให้บุคลากรคิดหาช่องทางที่จะช่วยตนเองและต้องมีนโยบายในการให้ ผลตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามหลักการทรง งานพออยู่พอกิน อีกทั้งต้องสื่อสารให้บุคลากรเห็นถึงผลสำเร็จจากความเพียร สร้างกำลังใจ ให้สามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ได้

7) นำหลักทรงงาน รู้-รัก-สามัคคี มาประยุกต์ใช้โดยการจัดการความรู้ มอบหมายงาน ให้เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้เกิดหลักการทรงงานการทำงานอย่างมีความสุขเพิ่มเติมโดยการสร้าง บรรยากาศในการทำงานที่ดีทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในซึ่งเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจ ในงานและเกิดความรักในองค์กรก็จะนำมาซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต และจริงใจต่อกัน เป็นสิ่งที่องค์กรควร กำหนดความให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร หรือคุณค่าร่วม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

เทศบาลเมืองบ้านฉาง. (2565). สถิติประชากรจากทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลเมืองบ้านฉาง

อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง. ระยอง: ฝ่ายทะเบียน.

ชนรักษ์ เมฆขยาย และคณะ. (2559). การเรียนรู้หลักการทรงงานและน้อมนำมาปรับใช้ของ

เกษตรกรในพื้นที่ภาคเหนือ. ในเอกสารการประชุมวิชาการของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 54 (หน้า 319-326). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2561). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9.

กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนท์.

ลลิต ถนอมสิงห์. (2559ก). หลักการทรงงานและองค์กรแห่งการเรียนรู้นำไปสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน.

RMUTT Global Business and Economics Review, 9(1), 1-21.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ ประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดPANT-ITERMS” วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 1(14), 108-121.

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.). (2565). โครงการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ. เข้าถึงได้จาก <http://www.dgr.go.th>

สุขสรณ์ กันตะบุตร และคณะ. (2561). โครงการการศึกษาเพื่อพัฒนา ตัวชี้วัดและกระบวนการมาตรฐานในการประเมินองค์กรธุรกิจตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติในมหามงคลวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระ 314 เจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษาครบ 84 พรรษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.

สุภาพร หมั่นหาทรัพย์. (2560). การสื่อสารความรู้เรื่องการพัฒนาตามแนวพระราชดำริและหลักทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 แก่เยาวชนที่เข้าร่วมโครงการค่ายเยาวชนรู้งานสืบสานพระราชดำริ (RDPB Camp). วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ บูรพาปริทัศน์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 12(1), 125-126.

อภิชัย พันธเสน และคณะ. (2562). การวิเคราะห์อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

### ภาษาอังกฤษ

Adrien, M., & Lusthaus, C. (1999). **Enhancing organizational performance**. Ottawa: International Development Research Centre.

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management system: Conceptual foundations and research issues. **MIS Quarterly**, 25(1), 107-136.

Avery, G. (2005). **Leadership for sustainable futures: Achieving success in a competitive world**. Cheltenham, UK: Edward Elgar.

Dietz, G., & Den Hartog, D. N. (2006). Measuring trust inside organisations. **Personnel Review**, 35, 557-588.

Rossi, A. (2012). Turning red rural landscapes yellow? Sufficiency economy and Royal projects in the hills of Nan Province, Northern Thailand. **ASEAS-Austrian Journal of SouthEast Asian Studies**, 5(2), 275-291.

## ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

### Organization Commitment of Police Officers attached to the Chiang Mai Immigration

#### กฤติกา กัณฑ์เจตน์

#### รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างไร 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 80 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาตามสูตร ทาโรยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าด้วยค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีม รองลงมาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแสดงออก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความกล้าแสดงความคิดเห็น และ (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มี 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐานของสังคม พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความผูกพัน, ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

## ABSTRACT

The research objectives were (1) study the relationship between police officers in Chiang Mai Immigration and (2) compare the factors that were relevant to police officers in Chiang Mai Immigration.

This research was a quantitative research. The population used in this research was personnel within police officers, Chiang Mai Immigration totaling 80 people. The sample determined according to the Taro Yamane formula consisted of 67 police officers in Chiang Mai Immigration. The data collection tools was questionnaires. Statistics used in the analysis included frequency, percentage, standard deviation, t - test and an F-value test.

The results found that (1) the engagement with the organization of police officers in Chiang Mai Immigration. The overall and overall level of engagement was high, with the highest average of teamwork, followed by decision-making and collaboration, Expressing, and the side with the least average is the side with the courage to comment, and (2) There were three aspects that were related to the organization of police officers in Chiang Mai Immigration, i.e., attitudes, behaviors and social norms. It was found that there was a relationship with the organization of police officers in Chiang Mai Immigration was not different. Therefore, it affected the organization of police officers attached to the Immigration and Customs Enforcement in Chiang Mai province at a statistically significant level of 0.05.

**Keywords:** Commitment, Chiang Mai Immigration

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เป็นส่วนราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 5 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจในการตรวจบุคคลและพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่ในราชอาณาจักร รวมถึงคนไทยที่เป็นผู้โดยสาร คนประจำพาหนะ และเจ้าบ้าน เจ้าของหรือผู้ครอบครองเคหสถาน หรือผู้จัดการโรงแรม กิจการบ้านพัก อีกทั้งเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ประเทศไทยมีพรมแดนที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน 4 ประเทศ โดยติดต่อกับราชอาณาจักรกัมพูชา 798 กิโลเมตร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 1,810 กิโลเมตร และสหพันธรัฐมาเลเซีย 547 กิโลเมตร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีหน่วยงานตั้งอยู่ทุกจังหวัดของประเทศ มีช่องทางอนุญาตทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ที่บุคคลใช้สัญจรข้ามแดน 118 ช่องทางอนุญาต ในปี พ.ศ.2564 ที่ผ่านมานั้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้ตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร จำนวน 2,792,379 คน (คนไทย 1,689,786 คน และคนต่างชาติ 1,102,593 คน) ประมาณ 80% เป็นการเดินทางเข้าออกประเทศโดยใช้หนังสือเดินทาง (Passport) ที่เหลือใช้หนังสือผ่านแดน (Border Pass) ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญยิ่ง ทั้งงานการให้บริการในการเดินทางข้ามแดน และการรักษาความมั่นคงของประเทศ ในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์ มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่างๆ โดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวการบริหารราชการ (อ้างอิงพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546) ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เป็นองค์กรที่มีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นนโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ 1. สนับสนุนการดำเนินงานแผนระดับต่างๆ ของประเทศ 2. กำหนดเป้าหมายและกรอบแนวทางการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 3. แปลงแผนไปสู่การปฏิบัติให้แก่งานในสังกัดได้อย่างเป็นรูปธรรม 4. จัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5. เป็นเครื่องมือสำหรับติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (อ้างอิง แผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565)

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินงานบริการให้กับภาคประชาชนในหลายๆ ด้าน อาศัยความร่วมมือทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน รวมถึงประชาชน ในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น การปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ ย่อมต้องมีบุคลากรที่ดีมีความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรในองค์กรมีสภาพที่ดี ประสิทธิภาพ การเลื่อนขั้น สวัสดิการที่ดี การบรรลุเป้าหมายในการทำงาน มีหน้าที่รับผิดชอบที่สูงขึ้น ส่งผลให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จได้ หากขาดบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ จะทำให้การปฏิบัติงานทั้งในด้านกาให้บริการ และทางด้านความมั่นคง ไม่สามารถดำเนินการ

ได้อย่างสำเร็จลุล่วงข้อมูลต่างๆ เหล่านี้จะถูกนำไปใช้ในการดำเนินงานของความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการตำรวจสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ข้าราชการตำรวจสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
3. ข้าราชการตำรวจสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
4. ข้าราชการตำรวจสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
5. ข้าราชการตำรวจสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
6. ข้าราชการตำรวจสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

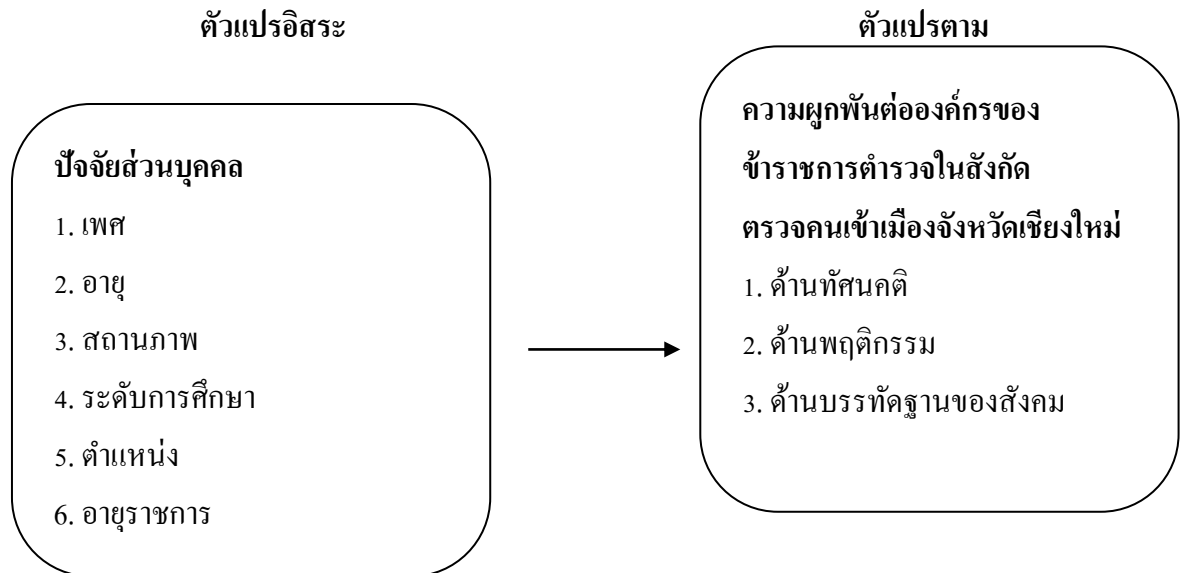
กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 80 คน

#### ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในเดือน สิงหาคม พ.ศ.2565



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย Mitchell & Larson (1974 : P.144) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันในสภาพสังคม เช่น เพศ อายุ หรือความแตกต่างทางด้านสังคม เช่น การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้
2. การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานทำทนายต่อตัวเอง อิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ มีส่วนร่วมในการทำงาน
3. ลักษณะของประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีกับสภาพแวดล้อมในองค์กร

Porter, Lawler & Hackman (1975 : P.277-278) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมีอิสระในการทำงาน ไว้ว่า คนที่มีอิสระในการตัดสินใจในวิธีการทำงานเอง จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเองน้อย เนื่องจากการใช้กฎเกณฑ์มากำหนดเพื่อควบคุมการทำงานนั้น จะสร้างความกดดันให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหากอยู่ภายใต้ภาวะความกดดันมากๆ จะทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบโต้ด้วยการลาออกจากงาน ซึ่งตรงข้ามกับลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้คนมีอิสระใ้การตัดสินใจในขั้นตอนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ ไม่ว่าผลการงานจะออกมาอย่างไร เขาจะรู้สึกว่ามันขึ้นอยู่กับตัวของเขา

เอง การที่บุคคลมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเอง เขาจะมีความผูกพันต่อการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

Steer (1977 : P.47) ความผูกพันต่อองค์กรแยกออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรต่างๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ

2. งานที่ปฏิบัติ (Job) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายแต่ละคนที่ปฏิบัติอยู่บุคคลรับผิดชอบหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

3. ประสบการณ์งานที่ปฏิบัติ (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน

Allan & Meyer (1990) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3 ประการ คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ เกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ เกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ความมากน้อยในการลงทุนไปกับองค์กร และทางเลือกที่มีหากคิดจะลาออกจากองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เกิดจากปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคคลทั้งก่อนและหลังเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ การได้รับการอบรมสั่งสอนจากครอบครัว กระบวนการกล่อมเกลாதงสังคม และกระบวนการกล่อมเกลามาจากองค์กร

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Allan & Meyer มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีความเหมาะสมในการสื่อถึงความผูกพันต่อองค์กรใช้ได้ทั้งภาคราชการ และภาคเอกชน รวมถึงจุดมุ่งหมายของผู้วิจัยเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาวให้มากที่สุด

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 80 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 67 คน มีวิธีการและขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 สํารวจจำนวนประชากรข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ขั้นที่ 2 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 67 คน

ขั้นที่ 3 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วนจากจำนวนข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ขั้นที่ 4 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทำการสุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างใช้ทฤษฎีแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non – Probability) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุราชการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การมอบหมายการปฏิบัติงาน ความกล้าแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแสดงออก ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ค่าทำกรล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ข้าราชการพัฒนาความรู้ความสามารถ การแสดงภาวะผู้นำ/การแสดงการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกของข้าราชการตำรวจที่ดีต่อองค์กร ความรู้สึกขององค์กรต่อข้าราชการตำรวจ

เกณฑ์การวัดแบบสอบถามตอนที่ 2 – ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามตามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนและระดับความสำคัญแต่ละตัวเลือก ดังนี้

5	หมายถึง	มีระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับมาก
3	หมายถึง	มีระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับน้อย
1	หมายถึง	มีระดับน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ขออนุญาตโดยวาจา ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยและส่งแบบสอบถามให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามให้กรอกข้อมูล โดยผู้วิจัยมอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง และประสานขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนกลับมา นับจำนวนตรวจสอบความสมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ทั้งหมด ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุราชการ

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

3. ใช้ค่าที (Independent Sample t-test) สำหรับเปรียบเทียบกรณี 2 กลุ่ม ค่าเอฟ (F-test) สำหรับเปรียบเทียบกรณี 3 กลุ่มขึ้นไป และถ้าพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's)

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด เชียงใหม่ ครั้งนี้ พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศชาย มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี โดยส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นผู้บังคับหมู่ มีอายุราชการ ระหว่าง 16 – 20 ปี

2. ข้อมูลด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด เชียงใหม่ พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านของลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยเรียงจากลำดับมากไปหาน้อย พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มาเป็นลำดับแรก ลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีม รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแสดงออก และลำดับสุดท้ายคือความกล้าแสดงความคิดเห็น เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 3 ลำดับแรก พบว่า

ด้านลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างภูมิใจในตำแหน่ง และภาระหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความวิริยะอุตสาหะเพื่อความเจริญขององค์กร

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแสดงออก โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นกับงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นอาชีพที่มีเกียรติเป็นที่ยอมรับจากภายนอก และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือในความรู้ความสามารถของการทำงานค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานสำคัญขององค์กร

ด้านความกล้าแสดงความคิดเห็น โดยภาพรวมและรายข้อ ระดับมาก พิจารณารายข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความมั่นใจทุกครั้งในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ ความกล้าในข้อเสนอแนะ แนะนำต่อผู้บังคับบัญชา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีความวิตกกังวลทุกครั้งในการปฏิบัติหน้าที่

3. ข้อมูลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุราชการ

3.1 เพศ ในภาพรวม มีเพศต่างกัน มีความผูกพันองค์กรไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า



ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการศึกษาระดับ ปวส. มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

ด้านบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ

3.5 ตำแหน่งงาน ในภาพรวม พบว่ามีตำแหน่งงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีตำแหน่งงานผู้บังคับหมู่ มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าตำแหน่งงานอื่น ๆ

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีตำแหน่งงานผู้บังคับหมู่ มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าตำแหน่งงานอื่น ๆ

ด้านบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีตำแหน่งงานผู้บังคับหมู่ มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าตำแหน่งงานอื่น ๆ

3.6 อายุราชการ ในภาพรวม พบว่ามีอายุราชการแตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในกลุ่มที่มีระยะเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานมีอายุราชการ 6 – 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าอายุราชการอื่น ๆ

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในกลุ่มที่มีระยะเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานมีอายุราชการ 16 – 20 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าอายุราชการอื่น ๆ

ด้านบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในกลุ่มที่มีระยะเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานมีอายุราชการ 1 – 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าอายุราชการอื่น ๆ

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุราชการ สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 จากการศึกษาในระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มาเป็นลำดับแรก ลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีม รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแสดงออกและ ลำดับสุดท้ายคือความกล้าแสดงความคิดเห็น เพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร ผู้จัดมุ่งหมายขององค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิกิจ รักษวงศ์อาชีวะ (2556) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของอัจฉริยา นิลละมั่ง (2557) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก (Mowday & et al., 1983) ที่กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกที่มากกว่า ความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ เต็มใจเพื่อให้องค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ สตรีน (steers, 1991) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกด้านบุคคล มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของแต่ละบุคคลอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้บรรลุซึ่งผลสำเร็จขององค์กรมีความมั่นคงต่อไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของพงษ์ศักดิ์ สมบูรณ์ (2543) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี โดยเฉลี่ยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเอกชัย พราหมณกุล (2545) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

5.2.2 จากผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบในด้านต่างๆ โดยจำแนก ตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุราชการ กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่

5.2.2.1 เพศ ในภาพรวม พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยา นิลละมั่ง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่า เพศหญิงมีความผูกพันมากกว่าเพศชาย ผลการศึกษารุ่นนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา จิระชีวิน (2557) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชลบุรี พบว่าบุคลากรเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของวุฒิกิจ รักษวงศ์อาชีวะ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง

5.2.2.2 อายุ ในภาพรวม พบว่ามีอายุต่างกัน มีความผูกพันองค์กรต่างกัน ซึ่งด้านทัศนคติ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี ด้านบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิก รักษวงศ์อาชีพร (2556) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรในกลุ่มอายุ 46-55 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่มากกว่าบุคลากรในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี กลุ่มอายุ 26-35 ปี, กลุ่มอายุ 36-45 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี และงานวิจัยของอัจฉริยา นิลละมั่ง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 31-45 ปี, 41-50 ปี รวมทั้งงานวิจัยของจินตนา จิระชีวิน (2557) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

5.2.2.3 สถานภาพ ในภาพรวม พบว่ามีสถานภาพต่างกันมีความผูกพันองค์กรต่างกัน ซึ่งด้านทัศนคติ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ สถานภาพ โสด ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ สถานภาพหม้าย และหย่าและด้านบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ สถานภาพสมรส

5.2.2.4 ระดับการศึกษา ในภาพรวม พบว่ามีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันองค์กรต่างกันด้านทัศนคติ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท ด้านพฤติกรรม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ ระดับการศึกษา ปวส. และด้านบรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิก รักษวงศ์อาชีพร (2556) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอัจฉริยา นิลละมั่ง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าระดับการศึกษาอื่น

5.2.2.5 ตำแหน่งงาน ในภาพรวม พบว่ามีระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน ด้านทัศนคติ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ ตำแหน่งงานผู้บังคับหมู่



ด้านพฤติกรรม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ ตำแหน่งงานผู้บังคับหมู่ ด้านบรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ ตำแหน่งงานผู้บังคับหมู่ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา จีระชีวิน (2557) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งอื่น (พัฒนาการจังหวัดชลบุรีและเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด) มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

5.2.2.6 อายุราชการ ในภาพรวม พบว่าอายุราชการแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ด้านทัศนคติ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อายุราชการ 6 – 10 ปี ด้านพฤติกรรม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ อายุราชการ 16 – 20 ปี ด้านบรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ อายุราชการ 1 – 5 ปี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยวุฒิกร รักรวงศ์อาชีพ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรที่มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี, 11-20 ปี และมากกว่า 20 ปี รวมถึง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา จีระชีวิน (2557) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรที่มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแสดงภาวะผู้นำ/การแสดงการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้สึกรักขององค์กรต่อข้าราชการตำรวจ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานควรสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านการชี้แนะให้เห็นความสำคัญของข้าราชการตำรวจต่อองค์กร เสริมสร้างความรู้สึกรักขององค์กรต่อข้าราชการตำรวจแต่ละนาย ควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้มีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ปัจจุบันรวมถึงปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ และมีการเตรียมรับมืออย่างไร เช่น ภาวะเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร

## บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จำนง เหล่าคงธรรม. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาราชดำเนิน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จุฑามาศ วิเวโก. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลนายอาม จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จินตนา จีระชีวิน. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิด ฅ เชียงใหม่. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระธาตุ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์พัฒน์ ศรีกิติพัฒน์. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วุฒิก รักษ์วงศ์อาชีพ. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เศรษฐพร เบญจศรีรักษ์. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สุวิมล สุขสบาย. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2539). “ความผูกพันต่อองค์กร”. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 11, 34-41.
- อัจฉริยา นิลละมั่ง. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำพัน บาลี. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาอังกฤษ

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). **The measurement and antecedents of affective, continuance and normative to the organizations. Commitment to the organization.** Journal of occupational psychology, 63, 1-18.
- Buchanan, B. (1974). **“Building Organizational Commitment the Socialization of Manager in Work Organizations”.** Administrative Science Quarterly, 19 (March 1974): 533-546.
- Hrebiniak, L.G.L., & Alutto, J.A. (1972). **Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment.** Administrative Science Quarterly, 17, 555-573.
- Mitchell, T. R., and Larson, J. R. 1974. **People in organization: An Introduction to Organizational Behavior.** Englewood Cliffs: Prentice-Hill.
- Porter, L. W. (1974). **Organizational commitment, job satisfaction and turnover amusing psychiatric technicians.** Journal of applied psychology, 59(5), 603-609.
- Steers, R. M. (1977). **Antecedents and outcomes of organizational commitment.** Administrative science quaterly, 22(1), 46-56.
- Sheldon, M. (1971). **Investments and involvements as mechanism producing Commitment to the Organization.** Administrative science quarterly, 16, 143-150.

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

**Core Working Competencies Affecting Work Performance of the Employees  
at the Excise Office Songkhla Area**

กฤติน ถ้วยทอง

**Kritin Thoutong**

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา และ (2) เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา จำนวน 147 คน กลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าที ทดสอบค่าเอฟ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 65.4 (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิต

**ABSTRACT**

The objectives of this research were: (1) to study the core competencies affecting the performance efficiency of the personnel of the Area Excise Office Songkhla and (2) to compare the performance efficiency level accordingly to personal factors.

This research was quantitative. The population was 147 persons in the Area Excise Office, Songkhla. The samples were 120 persons selected through Yamane's sampling method. The statistics

analysis tools were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test with ANOVA, and multiple regression analysis.

Major Findings: (1) the core competencies at work in terms of decent service mind, expertise, and integrity had a 65.4% influence rate on the performance efficiency of the personnel at the Area Excise Office, Songkhla. (2) The samples with different ages, educational backgrounds, marital statuses, incomes, and working experiences showed a different level of performance efficiency at work at a significant rate of .05.

**Key Words:** Core Competency at Work, performance Efficiency, Excise Office

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ของโลกในปัจจุบันที่ทุกสิ่งทุกอย่างถูกผลักดันและขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งผลจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้เราไม่สามารถทำนาย หรือคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ การบริหารงานขององค์กรก็เช่นกันการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวข้างต้นย่อมมีผล กระทบต่อองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทำให้หลายองค์กร ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของตนไม่เพียงแต่เฉพาะในองค์กรภาคธุรกิจเท่านั้น ในส่วนขององค์กรภาครัฐก็ได้มีการปรับปรุงและดำเนินการปฏิรูประบบ ในการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ภายใต้อิทธิพลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องเผชิญกับปัญหาที่ท้าทายที่จะก้าวกระโดดให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อศักยภาพของคน ชุมชน ท้องถิ่น ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและประเทศอย่างมากเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (ณัฐฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม, 2562)

ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ทำงานร่วมกันได้ด้วยความสามัคคี อีกทั้งปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและที่สำคัญ คือ องค์กร ต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่มนุษย์ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานให้ได้มีประสิทธิภาพ บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การปฏิบัติงานในองค์กรควรจะได้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมทำให้บุคลากรเอาใจใส่กับงานมากขึ้น หากหน่วยงานต้องการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานหน่วยงานนั้นต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการให้บุคลากรและสามารถหาสิ่งจูงใจตอบสนอง ขณะเดียวกันหากความต้องการของบุคลากร มีทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายตามที่ต้องการทำให้บุคลากรมีเป้าหมายในการสู่เป้าหมายขององค์กร งานด้านบริหารงานบุคคลจึงมีส่วนสำคัญที่จะตอบสนอง ความต้องการของบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555) ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม และความผกผัน

ของกระแสภาวะเศรษฐกิจ ที่มีการเมืองเป็นปัจจัยกระตุ้นใ้มนุษย์เงินเดือนอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลให้วิถีชีวิตการทำงานของบุคลากรทุกระดับมีแรงต้านทานมากยิ่งขึ้น สถานการณ์มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง และมีรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่ไม่แน่นอน บุคคลที่สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้เร็วจะสามารถยืนหยัดอยู่ได้ ในสังคมโลกปัจจุบันคนทำงานที่เฉื่อยชา ก็จะถูกเบียดแซงและถูกทอดทิ้งให้หยุดทำงานในลักษณะแตกต่างกัน การปฏิบัติงานทุกสิ่งทุกอย่างผู้บริหารองค์กรย่อมมีความปรารถนาที่จะเห็นงานได้รับผลผลิตที่มีคุณภาพ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป้าหมายของงานนั้นเป็นธงชัยที่ผู้บริหารจะต้องแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อนำไปสู่ความต้องการขององค์กรของตนให้ได้ (วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรารณ, 2559)

สมรรถนะ (Competency) เป็นกรอบแนวคิดหนึ่งที่ต้องนำมาใช้สำหรับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เนื่องจากมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมหาศาล เช่น ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดีและเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังทำให้การบริหารทรัพยากร บุคคลมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง การคัดเลือก บุคลากร การพัฒนา การฝึกอบรม และการบริหาร งานหรือการรักษาไว้ และใช้ประโยชน์ กล่าวคือ ในระบบการคัดเลือกเดิมจะมุ่งเน้นการวัดความถนัด ความรู้เฉพาะในงาน การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่ง ถึงแม้ว่าจะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ก็ยังคงไม่เพียงพอ เพราะยังต้องมุ่งเน้นในส่วนเฉพาะของบุคคลที่ไม่สามารถมองเห็น ได้ เช่น ค่านิยม ทักษะ บุคลิกภาพ ต้องเพิ่มขึ้นด้วย เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลด้วย ทั้งนี้ องค์กรต้องหาหนทางในการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่ต้องการ สำหรับการบริหารงาน ควรมีความเหมาะสมและเป็นธรรมชาติ เพราะถึงแม้ว่าการคัดเลือกจะมีความเหมาะสมเข้ามาทำงาน แต่ถ้าหากขาดการบริหารงานที่ดี องค์กรก็ไม่สามารถรักษามูลค่าที่ดีไว้ได้ ฉะนั้นเมื่อมีการประเมินพฤติกรรมในการทำงานแล้ว การจ่ายค่าตอบแทนควรให้สัมพันธ์กันด้วยเช่น บุคคลที่มีผลงานที่ดีกว่า มากกว่าคนอื่น ๆ ก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าด้วยเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้การทำงานขององค์กรมีขีดสมรรถนะในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่งในองค์กร (พิสมัย ชัยมหา, 2558) จากการทำงานร่วมกันในองค์กร พบว่าบุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่ถดถอย ทำให้ผลการดำเนินงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งที่เป็นงานประจำที่ทุกคนรับผิดชอบตามที่ที่ได้รับมอบหมาย แต่มีบุคลากรบางส่วนที่แสดงความสามารถในการทำงานไม่เต็มความสามารถเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะงานที่รับผิดชอบไม่ตรงกับความสามารถที่บุคลากรแต่ละคนถนัด หรือแสดงความคิดเห็น ไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา หรือบุคลากรบางคนไม่ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอาจเป็นเพราะองค์กรขาดสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาตนเองให้ควบคู่ไปกับองค์กรนั่นเอง (พรพิมล พิทักษ์ธรรม, 2559)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา เพื่อจะได้นำผลการศึกษานี้เป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

## สมมติฐานของการวิจัย

1. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านบริการที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (4) ด้านการทำงานเป็นทีม และ (5) ด้านบริการที่ดี

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านวิธีการ (4) ด้านเวลา และ (5) ด้านค่าใช้จ่าย

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาเมืองสงขลา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ซึ่งดำรงตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 65 คน ตำแหน่งพนักงานของรัฐ 24 คน ตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 18 คน และตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 40 คน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 147 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา, 2565)

### ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายน 2565 รวมระยะเวลา 4 เดือน

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
  - อายุ
  - ระดับการศึกษา
  - สถานภาพ
  - ตำแหน่งงาน
  - ระดับเงินเดือน
  - ประสบการณ์ในการทำงาน
- (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2558)

#### สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

- ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
  - ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
  - ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน
  - ด้านการทำงานเป็นทีม
  - ด้านบริการที่ดี
- (สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2553)

### ตัวแปรตาม

#### ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

- ด้านคุณภาพของงาน
- ด้านปริมาณงาน
- ด้านวิธีการ
- ด้านเวลา
- ด้านค่าใช้จ่าย

(Peterson and Plowman, 1989)

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และเพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาเมืองสงขลา สาขาหาดใหญ่ และสาขาสะเดา ซึ่งดำรงตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 65 คน ตำแหน่งพนักงานของรัฐ 24 คน ตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 18 คน และตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 40 คน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 147 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยใช้สูตร Yamane (1973 อ้างถึงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 ตัวอย่าง และในการสำรวจเพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 12 ตัวอย่าง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 120 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ โดยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นคำถามมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ โดยเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นคำถามมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ โดยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐและเอกชน เพื่อนำมาใช้ในการ

สร้างแบบสอบถาม และกำหนดขอบเขตของแบบสอบถามให้ตรงกับกรอบแนวคิดตามตัวแปรต้น และตัวแปรตาม

2. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง และหลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

4. จากการทดสอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ได้ค่า  $\alpha$ -Coefficient เท่ากับ 0.969 ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่า  $\alpha$ -Coefficient เท่ากับ 0.975 และโดยรวมทั้งฉบับ ได้ค่า  $\alpha$ -Coefficient เท่ากับ 0.984 ดังนั้นถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือเพื่อความอนุเคราะห์ และแนะนำตัวผู้วิจัย จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา เพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาเมืองสงขลา สาขาหาดใหญ่ และสาขาสะเดา จำนวน 120 ชุด พร้อมทั้งรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

#### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

2. ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

3. วิเคราะห์หาค่าถดถอยแบบพหุคูณ ใช้วิเคราะห์สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

4. ทดสอบความแตกต่างของค่าที และทดสอบค่าเอฟ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา และหากมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

## สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.83 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.17 โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 58.33 ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 49.17 มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 44.17 ซึ่งมีระดับเงินเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.17 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. กลุ่มตัวอย่างมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมา คือ ด้านการมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านบริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.25$ ) ด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.22$ ) และด้านการส่งเสริม ความเชี่ยวชาญในงาน ( $\bar{X} = 4.14$ ) ตามลำดับ

3. กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 4.19$ ) ด้านเวลา ( $\bar{X} = 4.16$ ) ด้าน ค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 4.14$ ) และด้านวิธีการ ( $\bar{X} = 4.14$ )

4. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่สงขลา ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่สงขลา (n=120)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					โดยรวม
	ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้าน ปริมาณงาน	ด้าน วิธีการ	ด้าน เวลา	ด้าน ค่าใช้จ่าย	
Constant	.819	1.139	.867	1.248	1.369	1.088
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $X_1$ )	.028	.127	.192	.111	.022	.085
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $X_2$ )	.114	<b>.185*</b>	.092	.142	<b>.179*</b>	<b>.142*</b>
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ( $X_3$ )	.037	<b>.253*</b>	<b>.314*</b>	.165	.106	<b>.175**</b>
ด้านการทำงานเป็นทีม ( $X_4$ )	.065	.077	.035	.021	.175	.021
ด้านบริการที่ดี ( $X_5$ )	<b>.614**</b>	<b>.234*</b>	.214	<b>.291**</b>	<b>.173*</b>	<b>.305**</b>
<b>F Test</b>	39.972	15.800	11.742	21.594	15.334	43.173
<b>R<sup>2</sup></b>	.637	.409	.340	.486	.402	.654
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	.621	.383	.311	.464	.376	.639

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  (ตัวเลขที่เห็นคือค่า B ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ)

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 65.4 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = 1.088 + .305X_5 + .175X_3 + .142X_2$$

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 63.7 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .819 + .614X_5$$

2) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 40.9 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = 1.139 + .234X_5 + .253X_3 + .185X_2$$

3) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านวิธีการของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 30.4 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .867 + .314X_3$$

4) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 48.6 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = 1.248 + .291X_5$$

5) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และด้านการยึดมั่นใน ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 40.2 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = 1.369 + .173X_5 + .179X_2$$

5. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา (n=120)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					โดยรวม
	ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้าน ปริมาณงาน	ด้าน วิธีการ	ด้าน เวลา	ด้าน ค่าใช้จ่าย	
เพศ	.992	1.497	.814	.724	.967	1.213
อายุ	2.949	<b>4.196**</b>	<b>4.662**</b>	<b>3.113*</b>	1.300	<b>4.538**</b>
ระดับการศึกษา	<b>4.747**</b>	2.149	<b>5.149**</b>	1.478	.460	<b>3.825*</b>
สถานภาพ	1.633	2.332	1.813	2.160	<b>3.449*</b>	<b>3.067*</b>
ตำแหน่งงาน	2.017	2.141	1.019	2.409	.913	2.510
ระดับเงินเดือน	2.023	1.993	<b>3.648*</b>	1.989	1.533	<b>3.249*</b>
ประสบการณ์ในการทำงาน	<b>3.291*</b>	<b>3.318*</b>	<b>3.799**</b>	<b>5.744**</b>	<b>6.371**</b>	<b>6.371**</b>

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน และด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน และด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิธีการ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

1. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 65.4

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 63.7 สอดคล้องกับการศึกษาของศศิธร จิมากรณ์ (2556) ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ร้อยละ 67.9

1.2 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 40.9 สอดคล้องกับการศึกษาของจอมภัก จันทะศักดิ์ (2561) ศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักและปัจจัยสมรรถนะประจำหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์ประจำ ในสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมาในเชิงบวก

1.3 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านวิธีการของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 30.4 สอดคล้องกับการศึกษาของสายบัว คงหาญ (2564) ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

1.4 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 48.6

สอดคล้องกับการศึกษาของภาณุมาศ เวหาศ (2557) ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านงานข่าว ของข้าราชการทหาร สังกัดกอง 6 ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย การทดสอบสมมติฐาน พบว่า พบว่า สมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานข่าว ร้อยละ 66.3

1.5 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และด้านการยึดมั่นใน ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 40.2 สอดคล้องกับการศึกษาของจุฑามาศ เจริญสุข (2564) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร : กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษา พบว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร: กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วย บัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการ กองทัพไทย

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

2. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่สงขลา

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน และด้านวิธีการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของพีระพัฒน์ สมศรี (2564) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน และด้าน วิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของมนฤทัย ประสพศิลป์ (2557) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีแรม จำกัด ผล การศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของเขมจิรา ทองอร่าม (2560) ศึกษาแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการ อุตสาหกรรมแพคคอรี่แลนด์วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ อุตสาหกรรมกรีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคดอร์แลนด์  
วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมกรีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคดอร์แลนด์  
วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของวิลาวัลย์ พิพัฒน์มงคลสิน (2560) ประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง  
ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่า และพันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง ที่มีอัตราเงินเดือน  
ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิธีการ ด้านเวลา และ  
ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณ  
งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของจุจเดือน ปัญ โยวัฒน์  
(2562) ศึกษากลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน  
มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิต  
พื้นที่สงขลา การสร้างทัศนคติที่ดีและปลูกฝังให้บุคลากรมีความกล้าที่จะยอมรับความจริงที่เกิดจากการผิดพลาด  
จากการปฏิบัติงาน บุคลากรจะต้องมีการตั้งเป้าหมายสำหรับปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้สามารถปฏิบัติ  
ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความตั้งใจต่อการให้บริการให้กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง  
เพื่อให้บรรลุความต้องการของผู้รับบริการ มีส่วนร่วมกับการทำงานภายในทีม และร่วมแสดงและเสนอแนะ  
ความคิดเห็นร่วมกันกับทีมงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำความรู้  
ใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ส่งเสริมให้บุคลากรนำ  
นวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีความสอดคล้องกับอัตราการปฏิบัติงาน การ  
ปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้สามารถส่งมอบงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลการปฏิบัติงาน  
จะต้องเสร็จสิ้นและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้จะต้องมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปหน่วยงานจะต้องมีการเตรียม  
แบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงานให้มีจำนวนเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ



### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีแนวทางที่หลากหลายและมีมุมมองที่กว้างขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ในการศึกษาค้างต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมใน ส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสถิติศาสตร์วิจัย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เขมจิรา ทองอร่าม. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรม แพลคตอรีแลนด์วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). การบริหารองค์กรและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ทวีพริ้นท์ (1991)จำกัด.
- จอมภัก จันทะศักดิ์. (2561). ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบัน อุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบัน อุดมศึกษาเอกชน แห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 7(1): 162.
- จุฑามาศ เจริญสุข. (2564). สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการทหาร : กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพ ไทย. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16 ปี การศึกษา 2564, หน้า 1699-1710.
- ณัฐนันรินทร์ สุขลิ้ม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- คุณเดือน ปัญญาวัฒน์. (2562). กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- พีระพัฒน์ สมศรี. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการ และเทคโนโลยีอีสเทิร์น. 18(1): 172-183.

ภาณุมาศ เวหาด. (2557). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานข่าวของข้าราชการทหาร  
สังกัดกอง 6 ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

พิสมัย ชัยมหา. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1.  
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

มนฤทัย ประสพศิลป์. (2557). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีแรม  
จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วิลาวัลย์ พิพัฒน์มงคลสิน. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ  
กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรารณ. (2559). รูปแบบการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความเป็นผู้นำทางการบริหาร  
สถานศึกษาของนิสิต ระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศศิธร จิมากรณ์. (2556). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาล  
ยุติธรรม จากการศึกษาสมรรถนะหลักของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม. วิทยานิพนธ์  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

สายบัว คงหาญ. (2564). สมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใน  
ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา. (2565). โครงสร้างองค์กร. <https://www.excise.go.th/songkhla/home/index.htm> [สืบค้นออนไลน์ 20 มิถุนายน 2565].

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรม  
ป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

WORK MORALE OF THE PERSONNEL IN DEFENSE INDUSTRY  
AND ENERGY CENTRE

ร้อยโทเกษดา นิมิตรภูวดล<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร (2) ศึกษาความแตกต่างของระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จำแนกเพศ อายุ ระดับชั้นการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จำนวน 187 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอ้างอิง ประกอบด้วย การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) กำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.772) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.881) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (2) กำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหารที่มี เพศ อายุ ระดับชั้นการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ขวัญและกำลังใจ กำลังพล การปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The research objectives were: (1) to study the morale working of personnel and (2) to study the different morale levels of personnel working in ceremonial activities Defense Industry and Energy Center, divided by gender, age, operational level, marital status, educational background, and salary.

This research is quantitative research. The population used in this research is the personnel working in Defense Industry and Energy Center. The sample in the study, according to, consisted of 187 people was determined using Yamane's formula at a confidence level of 95%, the error ratio was 0.05, resulting in a sample of 130 people. The questionnaire was used as a tool for collecting data. The statistics used in the analysis were percentage, mean and standard deviation. The reference statistics consisted of a T-Test. and One-Way ANOVA test.

The results found that : (1) the personnel of Defense Industry and Energy Center had opinions about the motivation to work on the overall motivation factor at a high level ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = 0.772). Looking at each aspect, it was found that in all aspects, there were many opinions with questions about this matter in various aspects. of all applicants combined is a large number ( $\bar{X}$  = 3.95, S.D. = 0.881). All considered issues of the factor were emphasized at high level (2) the personnel of Defense Industry and Energy Center with sex, age, level of education and monthly income. There is no difference in morale at work. The personnel of Defense Industry and Energy Center with different levels of performance and marital status have different morale.

**Keywords:** Morale, Personnel, Working

## บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันที่มีการพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีความเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และความรู้ในด้านต่างๆ จากทั่วโลกเป็นไปอย่างไร้ขีดจำกัด นำไปสู่การแข่งขัน และเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งมีผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อม ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ และองค์ความรู้ต่างๆ ให้เท่าทันกับสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตนั่นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับประชาชนให้เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา ตามที่ปรากฏในสาระสำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579) อีกด้วย

ทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีส่วนร่วม ในการช่วยส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จนเกิดผลสำเร็จของงาน ปรากฏให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ในองค์กรเดียวกันมนุษย์ย่อมมีอุปนิสัยที่แตกต่างกันออกไป เป็นการเฉพาะของแต่ละบุคคล อาทิ ความแตกต่างด้านความคิด ความรู้ แนวทางในการตัดสินใจ ทักษะ ทักษะ อารมณ์ ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมเป็นองค์ประกอบที่สามารถส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จนเกิดผลสำเร็จของงาน ปรากฏให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ตามที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นหนทางหนึ่งในการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความสุข เกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันในงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถือเป็นสำคัญอย่างยิ่งที่จะรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ซึ่งหากมีการละเลยในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน อาจเกิดการแสดงออกทางลบในหลายรูปแบบ เช่น การขาดงานบ่อย การทำงานไม่เต็มศักยภาพ ผลงานที่ทำออกมาไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือการลาออก เป็นต้น อันจะส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานที่จะลดลง (Ivey, G. W., Blanc, J. S., และ Mantler, J., 2015)

ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรีและสำนักงาน

ปลัดกระทรวง กระทรวงกลาโหม พ.ศ.2552 โดยเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยขึ้นตรงของสำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม มีหน้าที่ส่งเสริม และดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและ พลังงานทหาร วางแผน อำนวยการ ประสานงาน พิจารณา และเสนอความเห็นให้เป็นไปตามนโยบายของ กระทรวงกลาโหม และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีหน้าที่ที่สำคัญมากมาย อาทิ การกำกับ ดูแลงานด้านกฎหมายที่สำคัญทั้งระดับพระราชบัญญัติ, พระราชกฤษฎีกา, กฎกระทรวง และระเบียบ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย ยกตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติควบคุมการส่งออกปอกกราชอาณาจักร ซึ่ง อาวุธยุทธภัณฑ์และสิ่งที่ใช้ในการสงคราม พ.ศ.2495, พระราชกฤษฎีกาควบคุมการส่งออกปอกกราชอาณาจักร ซึ่งอาวุธยุทธภัณฑ์และสิ่งที่ใช้ในการสงคราม พ.ศ.2535, กฎกระทรวงการมีและใช้อาวุธปืน เครื่องกระสุน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน ของหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจและการ มอบให้ประชาชนมีและใช้เพื่อช่วยเหลือราชการ พ.ศ.2553, ระเบียบ กท.ว่าด้วยการเก็บรักษากระสุนและ วัตถุระเบิดสำหรับโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน พ.ศ.2542 ฯลฯ เป็นต้น

อีกทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน ได้กำหนดให้มียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อยกระดับคุณภาพของประเทศในทุกภาคส่วน โดยมีนโยบาย Thailand 4.0 ที่จะช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและภาคบริการ บนฐานของเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมโดยเน้นการพัฒนาใน 12 อุตสาหกรรมเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายที่ 11 คือ อุตสาหกรรมป้องกันประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมทางทหารของไทย โดยให้ความสำคัญกับการวิจัย พัฒนา และการยกระดับประสิทธิภาพด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการป้องกันประเทศของไทย ตลอดจนการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อนำไปสู่การพึ่งพาตนเอง ในการผลิตอาวุธยุทโธปกรณ์ โดยการก้าวทันเทคโนโลยี สร้างต้นแบบวิจัย สู่ต้นแบบอุตสาหกรรมอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของเหล่าทัพ สนับสนุนการซ่อมบำรุงยุทโธปกรณ์ในประเทศ ช่วยลดการนำเข้าอาวุธยุทโธปกรณ์ เพื่อลดการพึ่งพาจากต่างประเทศ สามารถบูรณาการความร่วมมือระหว่างได้ ส่งเสริมให้กองทัพมีศักยภาพและระบบป้องกันประเทศมีความทันสมัย และมีความพร้อมในการรักษาอธิปไตย และผลประโยชน์แห่งชาติ สามารถนำพาให้ประเทศชาติพ้นจากภัยคุกคามในทุกรูปแบบ นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนการบูรณาการร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรมป้องกันประเทศ เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมป้องกันประเทศของไทยสู่สากล ให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกได้ซึ่งเป็นความท้าทายของกำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิมในทุกมิติ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ กำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร เพื่อนำผลการศึกษามาเป็น

แนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้กำลังพลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม  
ขีดความสามารถ โดยจะก่อให้เกิดผลดีต่อศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหารสืบ  
ต่อไป

## 1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลอยู่ในระดับใด

1.2.2 กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีการจำแนก  
ตามเพศ อายุ ระดับชั้นการปฏิบัติงาน สมรรถภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน  
จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกันหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกัน  
ประเทศและพลังงานทหาร

1.3.2 ศึกษาความแตกต่างของระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การ  
อุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จำแนกเพศ อายุ ระดับชั้นการปฏิบัติงาน สถานภาพการ  
สมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

### สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีเพศต่างกัน จะ  
มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.4.2 กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีอายุต่างกัน จะ  
มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.4.3 กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับชั้นการ  
ปฏิบัติงานต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.4.4 กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีการสมรสต่างกัน  
จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.4.5 กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับการศึกษา  
ต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.4.6 กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีรายได้ต่อเดือน  
ต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ดังนี้

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย คือ ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจของ Herzberg's Two-Factor Theory

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) 8 ด้าน คือ

1. นโยบายและการบริหารองค์กร
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
6. ตำแหน่งงาน
7. ความมั่นคงในการทำงาน
8. สภาพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) 5 ด้าน คือ

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. ลักษณะงานที่ทำ
5. ความรับผิดชอบ

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่เฉพาะในศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร ข้าราชการนายทหารต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตร ลูกจ้าง และพนักงานราชการ จำนวน 187 คน (แผนกกำลังพล, 2565) ที่ทำงานในศูนย์การ



อุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอนผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของ Yamane (Yamane, Taro 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร

$$n = \frac{N}{1 + (Ne)^2}$$

โดยที่ ; n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
N : คือ ขนาดของประชากร  
e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

จากการคำนวณ กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ เท่ากับ 127.43 คน โดยเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผลการวิจัยที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 130 คน ซึ่งเมื่อได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวในข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non - probability Sampling) และดำเนินการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenient or Volunteer sampling)

#### **ขอบเขตด้านเวลา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ ธันวาคม 2565 - มีนาคม 2566

#### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

1.6.1 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่แสดงออกมาจากภายในจิตใจสู่ภายนอก ผ่านทางพฤติกรรม ความกระตือรือร้น และการมีส่วนร่วมหรือตอบสนองในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆ ต่อสมาชิกร่วมกันภายในองค์กร และต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่

1.6.2 กำลังพล หมายถึง ข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร ข้าราชการนายทหารต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตร ลูกจ้าง และพนักงานราชการ สังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

1.6.2 ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรีและสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงกลาโหม พ.ศ.2552 โดยเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยขึ้นตรงของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม มีหน้าที่ส่งเสริม และดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร วางแผน อำนวยการ ประสานงาน พิจารณา และเสนอความเห็นให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงกลาโหม และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

17.1 ทำให้ทราบถึงสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

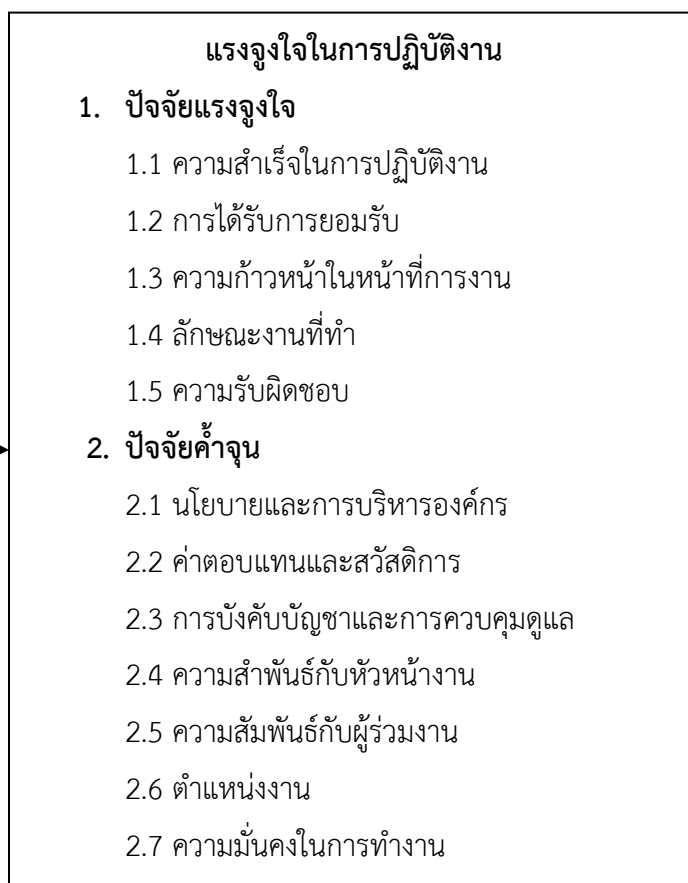
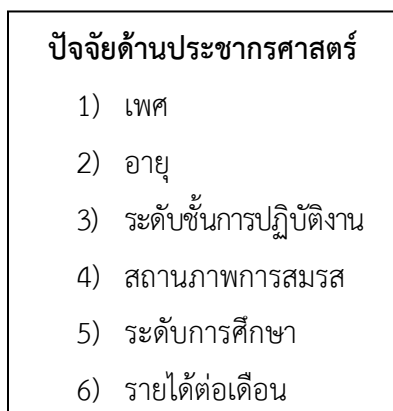
17.2 สามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจต่อประชากรกลุ่มทั้งภายในและภายนอก ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร นำทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอายุช่วง 26 - 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.20 โดยเป็นระดับนายทหารชั้นสัญญาบัตร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.60 ซึ่งมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.80 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 - 25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.50

2. กลุ่มตัวอย่างของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.772) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.691) การได้รับการยอมรับ ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.776) ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.696) ลักษณะงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.824) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.859) ตามลำดับ

3. กลุ่มตัวอย่างของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.881) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.891) นโยบายและการบริหารองค์กร ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.822) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.893) ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.891) สภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.834) ความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.822) ตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.850) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 1.013) ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัยพบว่ากำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหารที่มี เพศ อายุ ระดับชั้นการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย	ผลการทดสอบ
กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีเพศต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีอายุต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับชั้นการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีการสมรสต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดลองสมมติฐาน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ ความแตกต่าง ของระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

#### 1. กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีเพศต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 กล่าวคือ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

เพศชายและเพศหญิง มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะ การปฏิบัติงานของศูนย์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีการปฏิบัติงานในลักษณะ

การวางแผน อำนาจการ ประสานงาน พิจารณา และเสนอความเห็นให้เป็นไปตามนโยบายของ กระทรวงกลาโหม ซึ่งทำให้มีแนวทางการในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้กำลังพลเพศชาย และ เพศหญิง ย่อมได้รับมอบหมายภารกิจ ความรับผิดชอบที่ไม่แตกต่างกัน รวมถึงได้รับความไว้วางใจและ โอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการแสดงความสามารถที่ไม่พิจารณาถึงเพศชาย และเพศหญิง จึงไม่มีการแบ่ง เพศชายหรือเพศหญิงในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ไม่มีข้อแตกต่างในเรื่องของเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้มี ความเสมอภาคระหว่างเพศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภิส เลิศเดชานนท์ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานราธิวาสเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเพศชาย และเพศหญิงมีขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ พลเยี่ยม (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัด ร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบล เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว มีขวัญกำลังใจโดยรวมที่ไม่ แตกต่างกัน

## **2. กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีอายุต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน**

กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีอายุต่างกันมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ ที่ 2 กล่าวคือ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีอายุต่างกัน มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากห้วงอายุของ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มช่วงอายุ ใกล้เคียงกัน รวมถึงการมอบหมายภารกิจให้กำลังพลปฏิบัติหน้าที่นั้น ไม่ได้คำนึงถึงอายุเป็นหลัก หากแต่ย่อมคำนึงถึงภารกิจของหน่วยเป็นสำคัญ อีกทั้งศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงาน ทหารมีแนวทางในการปฏิบัติสำหรับกำลังพลที่บรรจุใหม่ โดยออกคำสั่งให้มีนายทหารพี่เลี้ยง โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อช่วยกำกับดูแลกำลังพลที่บรรจุใหม่ในเรื่องของการสอนการปฏิบัติงาน เช่น การฝึก การแสดง ความเคารพระหว่างผู้ใหญ่ผู้น้อย มารยาทการปฏิบัติตนในสังคม รวมทั้งให้ทราบถึงระเบียบ วินัย แบบ ธรรมเนียมทหาร หรือการควบคุมดูแลอื่นๆ ให้สามารถปฏิบัติงานในศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงทำให้การปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหารมีความใกล้ชิด สนับสนุนกัน และร่วมกัน

ปฏิบัติงานได้อย่างประสานสอดคล้องซึ่งกันและกัน ส่งผลให้หากที่มีอายุต่างกัน ย่อมมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิต ศรีไชย (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร ทองเรือง (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยมีผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### **3. กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับชั้นการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน**

กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับชั้นการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 กล่าวคือ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับชั้นการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีลำดับการบังคับบัญชาที่ชัดเจน รวมถึงมีแบบธรรมเนียมทหาร กฎหมายอาญาทหาร และระเบียบต่างๆ ที่ใช้ในกระทรวงกลาโหมเป็นการเฉพาะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชายึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างชัดเจน ซึ่งถือเป็นจุดเด่นโดยเฉพาะของทหาร อีกทั้งกำลังพลที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่จะได้รับการปลูกฝังทั้งในด้านความรู้สึกรักชาติ และการปฏิบัติตนในการรักษาเกียรติของทหาร ที่จะแสดงถึงความศรัทธาของการบังคับบัญชาและเครื่องแบบทหารในทุกโอกาส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิต ศรีไชย (2562) พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### **4. กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีการสมรสต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน**

กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 กล่าวคือ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีการสมรสต่างกัน มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากกำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีการจัดตั้งสมาคมภริยาของข้าราชการ

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกของครอบครัว ของกำลังพลในทุกระดับชั้นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มบทบาทของสมาชิกในครอบครัวร่วมกับกำลังพลในการปฏิบัติงาน เช่น จัดกิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมวันปีใหม่ หรือกิจกรรมครอบครัวอบอุ่น เป็นต้น โดยมีกำลังพลที่เข้าร่วมกิจกรรมในทุกสถานภาพ ไม่ว่าจะโสด หย่าร้าง แยกกันอยู่ หรือสมรส ก็มีส่วนร่วมในกิจกรรมร่วมกัน จึงทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัวใหญ่ คือครอบครัววศุนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหารเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร ทองเรือง (2563) พบว่า ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ความสัมพันธ์ของครูผู้สอนด้านครอบครัวอยู่ในระดับมาก

#### **5. กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน**

กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 กล่าวคือ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากกำลังพล ในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหารโดยส่วนมากสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบกับศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหารมีกำลังพลที่เริ่มการบรรจุเข้ารับราชการโดยใช้คุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีร่วมอยู่ด้วย เช่น กำลังพลระดับลูกจ้าง พนักงานราชการ หรือ นายทหารต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตร อย่างไรก็ตามภายหลังจากบรรจุเข้ารับราชการ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันกระทรวงกลาโหมมีนโยบายให้กำลังพลศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทั้งในเวลาราชการบางส่วนและนอกเวลาราชการ อีกทั้งยังมีการมอบทุนการศึกษาในทุกปีการศึกษาอีกด้วย จึงส่งผลให้กำลังพลในกลุ่มดังกล่าวมีการพัฒนาระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ เพื่อนำมาใช้เป็นคุณวุฒิประกอบการสอบเพื่อเลื่อนฐานะเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตรในอนาคต จึงส่งผลทำให้ไม่มีความแตกต่างของกำลังพลในเรื่องของระดับการศึกษานั้นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พเยาว์ หมอเล็ก (2560) พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองจังหวัดยะลาจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยของ ชิต ศรีไชย (2562) พบว่าข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ พลเยี่ยม (2556) โดยพบว่าพนักงาน

ส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแล้ว มีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลงานวิจัยของ ชนิตา บุเงินและพินุกต์ สมชอบ (2558) พบว่าพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

#### **6. กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน**

กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 กล่าวคือ กำลังพลในสังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีรูปแบบค่าตอบแทนที่หลากหลาย นอกเหนือจากรายได้ต่อเดือน เช่น เบี้ยประชุม เงินเบี้ยเลี้ยงค่าเดินทางไปราชการ หรือค่าตอบแทนสำหรับเงินประจำตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พเยาว์ หมอเล็ก (2560) ผลการเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู ในภาพรวมมีรายได้ ไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ ชิต ศรีไชย (2562) พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เช่น รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### **5.3 ข้อเสนอแนะ**

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้**

1) จากผลการวิจัยในภาพรวม ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อบกพร่องด้านการกำลังพล ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาขวัญและกำลังใจของกำลังพล สังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับที่สูงขึ้น โดยการวางนโยบายให้ชัดเจนในแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วย

2) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของกำลังพล สังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ดังนั้น ผู้บริหารและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานบุคคล ควรมีนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในสังกัดให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การ



งานอย่างชัดเจน ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของการจัดทำผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งต่อไป

3) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้าง พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการของกำลังพล สังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ดังนั้น ผู้บริหารและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานบุคคล ควรมีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ให้บุคลากรทุกคนทราบว่าตนเองมีสิทธิอะไรบ้าง รวมทั้งควรจัดให้มีการวิเคราะห์ถึงปริมาณงานให้สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร รวมทั้งมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้และความสามารถของกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร
- 2) ควรทำการวิจัยแบบผสมวิธี เพื่อให้ได้ผลการศึกษามีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น
- 3) ควรทำการศึกษาจากประชากรกลุ่มอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถนำไปปรับใช้ได้กับทุกหน่วยงาน

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กนกอร ทองเรือง. (2563). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม**. วารสาร สังคมศึกษา มจร. 1(1): 13-25.

เกียรติคุณ พลเยี่ยม. (2556). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

จิรชาติ เชื้อภักดี. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

จิรนนท์ เนื่องนรา. (2556). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชนิดา บุเงิน และพิมุกต์ สมชอบ. (2558). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 3(1): 203-225.
- ชิต ศรีไชย. (2562). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล**. <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/> [สืบค้นออนไลน์ 24 ธันวาคม 2565]
- โชติมา ธวัชวัฒน์. (2552). **การสร้างขวัญ และกำลังใจของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.2.1**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ฐิติวรรณ เรืองสุวรรณ. (2560). **ขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานสัญญาจ้างและพนักงานประจำของบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐรัฐ จันทะโลก. (2553). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเมืองพญา 5 (บ้านเนินพญาเหนือ) สังกัดสำนักงานศึกษาเมืองพญา กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ค.ศ. ๖๑ ค.ณ. ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เนตรนภิส เลิศเดชาพันธ์. (2554). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2**. วิชานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เบญจมาศ แดงเพ็ง. (2554). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาของอำเภอมายอ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 2**. ค้นคว้าอิสระครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- พเยาว์ หมอเล็ก. (2560). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดยะลา**. สารนิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- รุ่งทิวา วิบูลพันธ์. (2562). **ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงธุรกิจ.
- สมบัติ ปัญญาจิรพงศ์. (2556). **ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลชั้นประทวน พลทหาร และอาสาสมัครในพื้นที่ปฏิบัติงานของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- อัชรี หล่อเหลี่ยม. (2555). **แรงจูงใจของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจเข้าทำงานองค์กรของรัฐ กรณีศึกษาอำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุบลรัตน์ ชุมพันธ์. (2558). **การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษา นอกโรงเรียน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

#### **ภาษาต่างประเทศ**

- Alderfer, C. P., & Smith, K. K. (1982). **Studying intergroup relations embedded in organizations**. *Administrative Science Quarterly*, 27(1), 35-65.
- Anderson, Lester W. and Lauren A Vandyke. (1 9 6 3 ). **Secondary School Administration**. Boston, Mass : Houghton Mifflin Co.
- Davis, Keith and John W. Newstrom. (1 9 8 1 ). **Human Behavior at Work : Organizational Behavior**. 7th. ed. New York : McGraw - Hill Book Company.
- Evans, L. (1998). **Teacher morale, job satisfaction and motivation**. London: Paul Chapman.
- Guba, E. G. (1 9 5 8 ). **Morale and Satisfaction: A Study in Past-Future Time Perspective**. *Administrative Science Quarterly*. 3(2), 195-209.
- Herzberg, F. (1968). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sons.
- Herzberg, F. et al. (1959). **The Motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- Kaplan, S. (2002). **What to Do When Morale Is Low**. *CIO Magazine*. Retrieved from [www.cio.com](http://www.cio.com).
- Ivey, G. W., Blanc, J. S., & Mantler, J. (2015). **An assessment of the overlap between morale and work engagement in a nonoperational military sample**. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(3), 338-347.
- Maslow, Abraham M. 1954. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.
- McClelland, D. C. (1961). **The Achieving Society**. New York: D. Van Nostrand.

McGregor, Douglas. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc.

Vroom, V. H. (1964). **Work and motivation**. New York : Wiley

Zeitz, G. (1983). **Structural and Individual Determinants of Organization Morale and Satisfaction**. *Social Forces*. 61(4), 1088-1108.

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม

อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

PARTICIPATION IN LOCAL DEVELOPMENT THA TUM SUBDISTRICT

SI MAHA PHOT DISTRICT PRACHAINBURI PROVINCE

นางสาวกลอยใจ ท่าหิน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี และ (2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี โดยภาพรวม มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจ และด้านการดำเนินการ มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย และด้านการติดตามประเมินผล มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ และ (2) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** การมีส่วนร่วม การพัฒนาท้องถิ่น จังหวัดปราจีนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) Study the participation in local development of the people in Tha Tum Sub-district. Si Maha Phot District Prachinburi Province and (2) to compare the participation in local development of the people in Tha Tum Subdistrict. Si Maha Phot District Prachinburi Province Classified by individual factors.

The data of general information (1) Participation in local development of the people in Tha Tum Subdistrict Si Maha Phot District Prachin Buri Province as a whole had a low level of participation. When considering each side, it was found that the benefit side highest participation first The participation was at a low level, followed by decision-making. and operation aspect were at low level. and the monitoring and evaluation had the lowest level of participation, respectively. And (2) Comparison of People's Participation in Local Development in Tha Tum Subdistrict Si Maha Phot District Prachin Buri Province, found that sex, level of education Different professions and average monthly income contribute to local development. In general, they are different. Statistically significant at the .05 level.

**Keywords:** Participation, Local Development, Prachinburi Province

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชาชนของประเทศไทยกับการมีส่วนร่วมนั้นได้กำหนดในบัญญัติไว้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ซึ่งกล่าวว่า บุคคลย่อมได้สิทธิสิทธิและเสรีภาพ และมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการใช้สิทธิทางตรง เช่น มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ตามกฎหมายบัญญัติโดยรัฐธรรมนูญยังไม่ได้กำหนดจำนวนรายชื่อที่ต้องใช้ไว้ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามท้องถิ่นและจะต้องมีกฎหมายออกมากำหนดหลักเกณฑ์ต่อไป (พงศศิริ เมืองมนต์, 2565)

นอกจากสิทธิโดยตรงที่ประชาชนจะเข้าชื่อกันเพื่อที่จะเสนอข้อกฎหมายและนโยบายแล้ว รัฐธรรมนูญยังกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต้องจัดให้ คนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณีอันดีงาม โดยจัดพื้นที่สาธารณะสำหรับการทำกิจกรรม โดยต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทั้งชุมชน และองค์กรท้องถิ่น รัฐมีการจัดให้มีมาตรการในการป้องกัน กำจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งกระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนมีการรวมตัวกันในการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้าน หรือชี้

เบาะแสการทุจริต รัฐจำเป็นต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริการ การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริต รวมทั้งมีการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อประชาชน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะมาจากการเลือกตั้ง หรือวิธีอื่นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย และการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เปิดเผยข้อมูลและมีการรายงานผลให้ประชาชนทราบ และมีกระบวนการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย (อติวัส ศิริพันธ์, 2563)

นอกจากนี้รัฐธรรมนูญยังกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน อีกหลายประเด็นสำคัญ เช่น การดำเนินการที่อาจมีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย ฯลฯ รัฐต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน และชุมชนที่เกี่ยวข้องก่อน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาดำเนินการกฎหมายว่าด้วยการ จัดทำยุทธศาสตร์ชาติต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วน และก่อนการออกกฎหมายทุกฉบับ รัฐต้องจัดรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมาย รวมทั้งเปิดเผยผลการรับฟังความคิดเห็นต่อประชาชน (ธัญญ์ ศิระโสภณวัฒน์, 2564)

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคใช้หลักการแบ่งอำนาจโดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจ แล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและการปฏิบัติของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรีหรือตัวบทกฎหมายของประเทศการบริหารราชการส่วนภูมิภาค มี 2 ระดับ คือ จังหวัด และอำเภอ ซึ่งการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ใช้หลักการกระจายอำนาจ ที่ส่วนกลาง ได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ โดยที่ห้ามขัดต่อกฎหมายของประเทศหรือความสงบเรียบร้อยของประชาชน กิจกรรมที่ทำได้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการพัฒนา มีอิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่นออกข้อบังคับหรือระเบียบต่าง ๆ มาบังคับในเขตการปกครองของตนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย (นิติรัตน์ ไชยอำนาจ, 2560)

การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกบัญญัติขึ้นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในปี พ.ศ.2560 ไว้ว่าควรกำหนดการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน ความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง

ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลังและการกำกับดูแล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม นอกจากนี้รัฐธรรมนูญยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย (ศิริดา พระสงฆ์, 2561)

การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดจุดหมายในการพัฒนา การกำหนดภารกิจ และแนวทางการดำเนินการเพื่อนำไปสู่จุดหมายอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงานและโครงการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่สอดคล้องและประสานสนับสนุนในจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ปัญหาและความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ได้ทำการพัฒนาท้องถิ่นทั้งโครงสร้างพื้นฐานทั่วไป เช่น การก่อสร้าง ซ่อมแซม ถนน สะพาน ทางด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การสนับสนุนและส่งเสริมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ การส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยการเน้นการบริการให้เกิดความพอใจแก่ประชาชนอย่างสูงสุด เพื่อพัฒนาให้ตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี มีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ประชาชนที่อาศัยไม่มีสิทธิ หรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง ไม่ครบทุกด้าน เช่น ด้านการตัดสินใจ การวางแผน ทำให้แผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้ออกมานั้น ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของชุมชนอย่างแท้จริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการทำการศึกษาค้นคว้าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา รวมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี อย่างยั่งยืนต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี



2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพ และ 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย 1) ด้านการตัดสินใจ 2) ด้านการดำเนินการ 3) ด้านรับผลประโยชน์ และ 4) ด้านการติดตามประเมินผล

#### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 25,064 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม, 2565)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จากจำนวนประชากรทั้งหมดกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2561) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling)

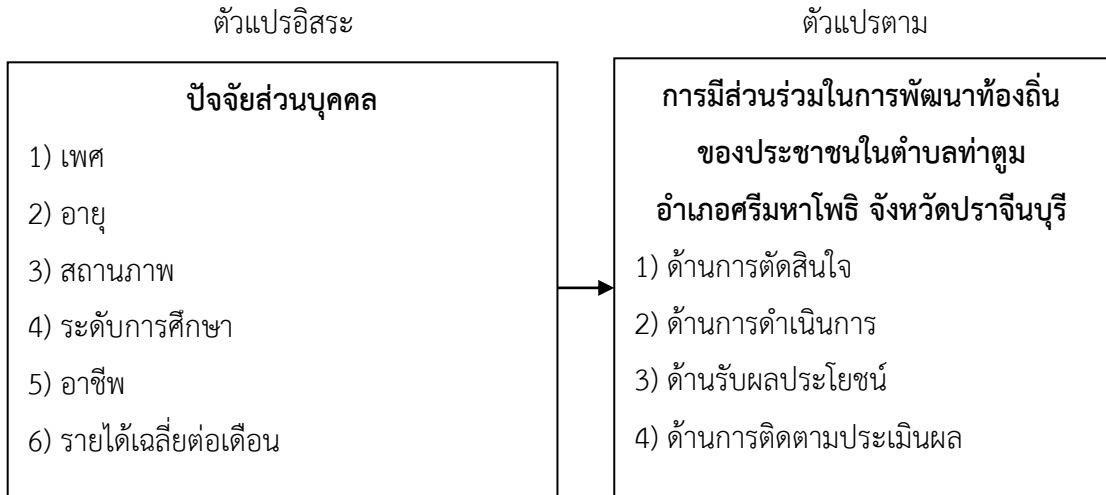
#### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย หมู่ 1 ท่าตูม หมู่ 2 หนองคล้อ หมู่ 3 หลังถ้ำ หมู่ 4 บุษายิบ หมู่ 5 ช้องแคบ หมู่ 6 ย่านนางวัง หมู่ 7 โป่งไผ่ หมู่ 8 โคกไม้แดง หมู่ 9 หนองสนวน และหมู่ 10 คลองรัง

#### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ดังนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การบริหารท้องถิ่น (Local administration) เป็นการที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทน ประชาชนเรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้ดำเนินการ บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมายและการกำกับดูแลของรัฐ

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

กระบวนการการพัฒนาของทฤษฎีภาวะทันสมัยและทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐานนั้น มีความชัดเจนมากกว่าทฤษฎีพึ่งพา โดยทฤษฎีภาวะทันสมัยจะเน้นในเรื่องของความเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจความเจริญก้าวหน้าทางด้านอุตสาหกรรมและพยายามเพิ่มรายได้ต่อหัวของประชากร ให้มาก ๆ แต่ทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐานเน้นการพัฒนาทุก ๆ ด้านจะต้องผสมผสานกันอย่างมี ดุลยภาพ กล่าวโดยสรุปทฤษฎีทั้ง 3 ต่างก็มีอิทธิพลต่อแนวคิดของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศ ดอยพัฒนา มากโดยเฉพาะระยะแรก ๆ การพัฒนาประเทศต่าง ๆ จะยึดการพัฒนาตามแนวทฤษฎี ภาวะทันสมัย

แต่ในระยะหลัง ๆ ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมาหลายประเทศมีแนวโน้มหันมาใช้ ทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาประเทศแต่บางประเทศก็ใช้ทั้งสองทฤษฎีควบคู่กันไปเพียงแต่จะเน้นให้ความสำคัญทฤษฎีใดมากน้อยกว่ากันเท่านั้น

### 3. แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ให้ความร่วมมือและการตัดสินใจเข้าไปมีส่วนร่วม ในด้านการคิดตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 25,064 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จากจำนวนประชากรทั้งหมดกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธาณิชธรรมาธิ์ ศิลป์จารุ, 2561) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) จำแนกตามหมู่ ประกอบด้วย หมู่ 1 ท่าตูม หมู่ 2 หนองคล้อ หมู่ 3 หลังถ้ำ หมู่ 4 บุษายไบ หมู่ 5 ซ่องแคบ หมู่ 6 ย่านนางจิ้ง หมู่ 7 โป่งไผ่ หมู่ 8 โคกไม้แดง หมู่ 9 หนองสนวน และหมู่ 10 คลองรัง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพ และ 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) (ธาณิชธรรมาธิ์ ศิลป์จารุ, 2561) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสำรวจ (Survey Method) จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 385 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมโดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ บทความ รวมถึงข้อมูล เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาต่างๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่
  - 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
  - 2) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
  - 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี
  - 4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard statistics) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
  - 1) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ ค่า t – Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะข้อมูลด้านเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t – Test
  - 2) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ ค่า F-test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ (ยกเว้นเพศ) โดยใช้ F-Test/ANOVA

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.2 และเพศชาย ร้อยละ 47.8 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 31.9 รองลงมาคือ 31-40 ปี ร้อยละ 29.1 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.6 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 18.7 มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ร้อยละ 22.1 มีอาชีพ

เกษตรกรรม ร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 49.9 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 26.0

2. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี โดยภาพรวม มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.86$ ) รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจ และด้านการดำเนินการ ( $\bar{X} = 1.54$ ) มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย และด้านการติดตามประเมินผล ( $\bar{X} = 1.37$ ) มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ เมื่อศึกษารายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1) ด้านการตัดสินใจ โดยภาพรวม มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเคยได้ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงานโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน มีส่วนร่วมสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.57$ ) รองลงมาคือ การเคยเข้าร่วมโครงการประชาคมเพื่อนำเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่น ( $\bar{X} = 1.56$ ) มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

2) ด้านการดำเนินการ โดยภาพรวม มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเคยเข้าร่วมการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม เช่น การจัดงานประเพณีการฝึกอบรมอาชีพ การรณรงค์ต่าง ๆ มีส่วนร่วมสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.59$ ) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมดูแลสิ่งสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมจัดให้มี เช่น ถังขยะถนน บ่อน้ำ สวนสุขภาพ เป็นต้น ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยพร้อมใช้งาน และการเคยคิดริเริ่มหรือช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม เข้ามาดำเนินการในหมู่บ้าน/ ตำบล ( $\bar{X} = 1.56$ ) มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

3) ด้านรับผลประโยชน์ โดยภาพรวม มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับประโยชน์จากโครงการพัฒนาด้านสาธารณูปโภค เช่น ด้านถนน ไฟฟ้า ประปา ระบบระบายน้ำ มีส่วนร่วมสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.93$ ) รองลงมาคือ การได้รับผลประโยชน์จากโครงการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยการปลูกต้นไม้ การแก้ไขปัญหามลพิษต่าง ๆ ( $\bar{X} = 1.91$ ) มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

4) ด้านการติดตามประเมินผล โดยภาพรวม มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเคยได้ร่วมติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนงาน/โครงการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม มีส่วนร่วมสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.40$ ) รองลงมาคือ การเคยได้ร่วมติดตามว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม มีการนำปัญหาความต้องการของ

ประชาชนจากการนำเสนอในเวทีประชาคมมาดำเนินการ ( $\bar{X} = 1.39$ ) มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุดตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า เพศต่างกัมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรีที่มีเพศต่างกัมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันในด้านการตัดสินใจ และด้านการดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาต่างกัมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันในด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านรับผลประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพต่างกัมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรีที่มีอาชีพต่างกัมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันในด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านรับผลประโยชน์ และด้านการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันในด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ และด้านรับผลประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นยังขาดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและขาดการประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมกับประชาชนที่ไม่ต่อเนื่องจริงจัง ขาดการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและโครงการกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมจัดขึ้นอย่ากใช้ตอบสนองความต้องการประชาชนอย่างแท้จริงขาดการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลกับประชาชนจึงทำให้ประชาชนรู้สึกเบื่อหน่ายและเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ รสแกน (2558) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยให้การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับน้อย ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติศักดิ์ แสงประทุม (2559) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลโป่ง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารเทศบาลตำบลโป่ง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา กิจนุเคราะห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลไมรุต อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด การศึกษาพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลไมรุต อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลไมรุต ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับน้อย และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา กิจนุเคราะห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลไมรุต อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลไมรุต อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเต๋นใจ ยืนยงชาติ (2557) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มี พบว่า เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้น จึง เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ รสแกน (2558) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมใน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภออรัญประเทศ จังหวัด สระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในด้านการดำเนินการแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้ความคิดเห็นของปัญหาและความต้องการในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสร้างแรงจูงใจให้มาร่วมตัดสินใจในแผนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทำตาม

2) องค์การบริหารส่วนตำบลควรทำการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการอบรมและจัดทำคู่มือให้กับผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เพื่อให้เป็นแกนนำความรู้ไปขยายต่อให้ประชาชนได้รับทราบ

3) ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ควรศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมในรูปแบบอื่นๆ เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม

4) จัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึก การรักท้องถิ่น ความสามัคคีในชุมชน ให้ความสำคัญของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทำตามเพื่อประชาชนจะได้รับผลประโยชน์จากการทำแผนโดยทั่วกัน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจขององค์การบริหารส่วนตำบลทำตามควรจัดเจ้าหน้าที่เข้าร่วมพูดคุยตามบ้านของประชาชนเพื่อจะได้รับทราบปัญหาได้กว้างขึ้นและมากขึ้น เพื่อดูปัญหาในพื้นที่ไม่ใช่นำปัญหาที่มาจากการประชุมเพียงอย่างเดียว

2) องค์การบริหารส่วนตำบลต้องวางแผนการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทำตาม ในหลายช่องทาง เช่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ ประชาชนได้รับทราบข่าวสารการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

3) ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนกับองค์การบริหารส่วนตำบลให้ถือปฏิบัติหรือการที่จะดำเนินงานในเรื่องใดนั้นต้องให้ประชาชนหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วยกระบวนการประชุม ประชาพิจารณ์ หรือประชามติ เพื่อให้การวางแผนมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับปัญหาความต้องการของประชาชน ลด/ แก้ไขปัญหาน้ำท่วมได้/ น้ำไม่ท่วม

4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมโครงการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทำตามเพื่อประชาชนจะได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการพัฒนาต่าง ๆ



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กิตติศักดิ์ แสงประทุม. (2559). **การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลโป่งอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดือนใจ ยืนยงชาติ. (2557). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2561). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. กรุงเทพฯ: บิสนเนสอาร์แอนด์ตี.
- ชญัญญะ กิจนุเคราะห์. (2557). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลไมรุต อำเภอลองไทย จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชญัญญ์ ศิริโสภณวัฒน์. (2564). **แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประชุมประชาคมตำบลเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตริรัตน์ ไชยอำนาจ. (2560). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงศ์ศิริ เมืองมนต์. (2565). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งกระเจาน อำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรภาษาไทย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ศิริดา พระสงฆ์. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อติวัส ศิริพันธ์. (2563). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม. (2565). ข้อมูลประชากร ปี พ.ศ. 2565. ปราจีนบุรี : ทะเบียน.  
อุไรวรรณ รสแก่น. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของ  
สำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี

Perception of People to the Results of the Marine Office, Chonburi Branch

กษิต์เดช มัชฌิมา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรีและ (2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่มีอายุ ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่ผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัด ชลบุรีและเคยใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าจังหวัดชลบุรี จำนวน 100 คนและ สุ่มตัวอย่างมา 50 คน กำหนดค่า ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.5 การเก็บข้อมูลโดยใช้สูตรคำนวณของ ยามานะ (Yamane) และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และ one-way anova กรณีที่พบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า (1) ทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า ทั้ง 6 ด้าน ใน ภาพรวมอยู่ระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อผลปฏิบัติงาน ของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา (2) รายได้ต่อเดือนต่างกัน มี ทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัย

คำสำคัญ : แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน จังหวัดชลบุรี

## ABSTRACT

This research proposal is aimed (1) to study perception of people to the results of the Marine Office, Chonburi branch, and (2) to compare perception of people to by using personal attributes for example: gender, age, education, and salary.

This research is qualitative research targeted at 50 people from 100 people who are age be over 18, Chonburi province residents, and had used the services of the Marine Office. By using the Yamane's formula, the acceptable sampling error is 0.5, and random sampling by using frequency, percentage, median, standard deviation, T-Tests, One-Way ANOVA, and LSD for multiple comparison procedure.

This indicated that (1) perception of people to the results of the Marine Office, Chonburi branch, is good (2) no difference between the perception of people to the results by using different personal attributes for example: gender, age, education, and salary. Consequently the hypothesis in the research is declined.

**Keywords:** Satisfaction, Work, Chonburi province

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โดยมุ่งเน้นในการสนับสนุนการปรับปรุงระบบการขนส่งทางน้ำและการพาณิชย์วิให้มีการเชื่อมโยงกับระบบการขนส่งด้านอื่น ทั้งการขนส่งประชากร และสิ่งของ ท่าเรือ อุเรือ กลุ่มเรือไทยและกิจการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชากรได้รับความสะดวก ทั้ใจ ทั้ถึงและปลอดภัย ตลอดจนการส่งเสริมภาคการส่งออกให้มีความเข้มแข็ง รวมถึงการช่วยรักษาสภาพทางชลศาสตร์ที่ช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยและภัยแล้งได้อีกทางหนึ่งและนโยบายที่สำคัญที่ต้องดำเนินการผลักดัน และขับเคลื่อนให้สามารถสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ โดยคำนึงถึงประชาชนหรือผู้รับบริการ รวมทั้งผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียเป็นหลักทั้งมิติด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร คือ

1.การบริหารงานบุคคล เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน เช่น การเลื่อนระดับให้ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล - กระบวนการในการพิจารณามีความชัดเจนโปร่งใส สร้างกลไกการคัดเลือกให้สามารถวัดผลได้ โดยให้คำนึงถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลเป็นสำคัญ

- เร่งตรวจสอบอัตราว่าง และดำเนินการบรรจุให้เต็ม จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน (Career Path) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร

- งานวินัย เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว กรณีหากไม่มีมูล/ข้อมูลไม่ชัดเจน ให้ยุติ กรณีที่มีมูล ความผิดที่ชัดเจน ให้ดำเนินการลงโทษ

- ให้ อ.ก.พ. กรมเจ้าท่าเป็นกลไกในการบริหารงานบุคคล โดยให้จัดการประชุม 2 เดือนครั้ง

- การพัฒนาบุคลากร เร่งรัดดำเนินการอบรมให้ความรู้ผู้ทำการในส่วนภูมิภาค ในเรื่องของการออก คำสั่งทางปกครอง เพื่อป้องกันการดำเนินการผิดขั้นตอน หรือใช้ฐานอำนาจไม่ถูกต้อง

2.การบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ มีแนวทางดำเนินการ เช่น

- การมอบอำนาจในการจัดซื้อ-จัดจ้าง เพื่อให้ความคล่องตัวเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายให้ทุกหน่วย ดำเนินการให้ถูกต้องมีความโปร่งใสให้หารือร่วมกับกองคลัง และฝ่ายพัสดุ

- ให้เร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณที่ค้างอยู่ (งบประมาณ 2559-2560) และทุกหน่วยงานที่มีงบลงทุน งบประมาณ 2561 ให้เร่งรัดดำเนินการและผูกพันสัญญาให้ได้ภายใน 31 ธันวาคม 2560

- เงินกองทุน, เงินนอกงบประมาณ ให้พิจารณากำหนดเกณฑ์และกลไกในการเบิกจ่าย อาจ ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ โดยมีอธิบดีกรมเจ้าท่าหรือรองอธิบดีกรมเจ้าท่าเป็นประธาน หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และกองคลังเป็นกรรมการ เพื่อร่วมพิจารณาการเบิกจ่าย สำหรับการใช้เงินนอกงบประมาณ เขต/ สาขาที่มีความจำเป็นต้องใช้ ให้เขียนโครงการนำเสนอ และให้มีการประชุมพิจารณากันเป็นระยะ โดยอาจ กำหนดให้มีการประชุมทุก 2 เดือน

- การจ้างพนักงานให้เขต/สาขา มอบกองคลังพิจารณาโอนงบประมาณค่าใช้จ่ายให้กับสำนักงาน เจ้าท่าภูมิภาคที่มีการจ้างเหมาบริการเอกชน

3.การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยทางน้ำในส่วนกลางและภูมิภาค นอกจากดำเนินการตามภารกิจ แล้วต้องมีการติดตามข่าวสารที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการเดินเรือหรือสัญจรทางน้ำ รวมถึง การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีแนวทางการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลในด้านต่างๆ ได้ อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย การควบคุมเรือ การแจ้งเตือนน้ำขึ้นลง และต้องมีระบบแจ้ง- เตือนให้ประชาชนทราบ ตลอดจนการรายงานให้ผู้บริหารทราบด้วย

4.การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมลำน้ำในส่วนกลางและภูมิภาคต้องกำกับดูแลและพิจารณาอย่าง รอบคอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย ฉบับที่ 17) พ.ศ.2560 และที่เกี่ยวข้อง โดย จัดให้มีคู่มือหรือหลักเกณฑ์ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมลำน้ำที่ชัดเจน เช่น การอนุญาตก่อสร้าง

ท่าเรือต้องพิจารณาทั้งในส่วนของขนาดเรือที่จะเทียบท่าและตัวท่าเรือให้สอดคล้องกันด้วย ในส่วนของฐานข้อมูลให้นำข้อมูลของกองสำรวจและสร้างแผนที่มาใช้ประโยชน์

5.การดำเนินงานตาม IUU (Illegal, Unreported and Unregulated) โดยการกำกับดูแลการขนส่งทางน้ำเพื่อสนับสนุนการจัดการปัญหาแรงงานต่างด้าว รวมทั้งการดำเนินงานเกี่ยวกับการประมงผิดกฎหมาย ให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยทำให้วิกฤตเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกรม เพื่อให้มีการใช้กฎหมายอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยต้องจัดเตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและการจัดหา ตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ในการใช้เพื่อกำกับดูแลเฝ้าระวังเรือเข้ามาในน่านน้ำไทย

6.การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางน้ำ ยังคงดำเนินการตามแผนต่างๆ ของกระทรวงคมนาคมอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาท่าเรือสงขลาแห่งที่ 2 และท่าเรือปากบารา จังหวัดสตูล รวมถึงการผลักดันให้มีการเปิดเส้นทางเดินเรือ Ferry ใหม่ ทั้งนี้การพัฒนาใด ๆ ให้ดำเนินการด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้มีการประสานงานกับจังหวัดซึ่งเป็นเจ้าของพื้นที่ เพื่อรับทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น กรณีหลักไฟฟ้าที่ไม่สามารถติดตั้งได้ เป็นต้น

7.การผลิตบุคลากรด้านพาณิชย์นาวีและกิจการพาณิชย์นาวีให้รักษามาตรฐานการเรียนรู้ สอนให้ดี และให้กำกับหลักสูตรต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด รวมถึงการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริมกิจการพาณิชย์นาวี

8.การเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจประเมินของ IMO ในปี 2564 เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าประเทศสมาชิกของ IMO มีการปฏิบัติตามตราสารและข้อกำหนดของตราสารของ IMO ระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่องและบรรลุผลสำเร็จทั่วโลกอันเป็นมาตรการหนึ่งในการเสริมสร้างความปลอดภัยทางทะเลและการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมทางทะเล โดยมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้มอบสำนักมาตรฐานเรือเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน

9.ให้ความสำคัญกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว One stop service และการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ e-services โดยเฉพาะในปี 2561 กำหนดให้กระบวนการของสำนักมาตรฐานทะเบียนเรือเป็นโครงการนำร่อง และจะนำเสนอสำนักงาน กพ.ร. เพื่อขอรับรางวัลด้วย

10.การพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายต่างๆ ให้เร่งรัดกฎหมายที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยดำเนินการในรูปของคณะกรรมการกถนกรองกฎหมายเพื่อร่วมกันพิจารณาผลกระทบในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุม

11.เรื่องอื่นๆ ได้แก่ การประชุมต่างๆ ควรจัดทำข้อมูลให้พร้อม สรุปประเด็นให้ชัดเจน หากมีหน่วยงานภายนอกร่วมประชุม ควรมีป้ายชื่อและขอให้ดูแล ต้อนรับ และอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของกรม

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่าเพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาและใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการของสำนักงานเจ้าท่าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

### **สมมติฐานของการวิจัย**

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่าจังหวัดชลบุรี แตกต่าง  
กัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่าจังหวัดชลบุรี แตกต่าง  
กัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่าจังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานสำนักงานเจ้าท่าจังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรีต่อผลการ

ปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัด ชลบุรี

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านกฎหมาย ด้านการพัฒนาขนส่งทางน้ำ ด้านส่งเสริมและพัฒนาเรือข่ายขนส่งทางน้ำ ด้านดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำ ด้านร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงาน ด้านปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรีโดยจะคัดเลือกเฉพาะกลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และ เพื่อใช้ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องตลอดจนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผล โดยใช้ระยะเวลาระหว่างเดือน มกราคม 2565 ถึงเดือนสิงหาคม 2565



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

#### ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้ต่อเดือน



### ตัวแปรตาม

#### ทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงาน ของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี

1. ด้านกฎหมาย
2. ด้านการพัฒนาขนส่งทางน้ำ
3. ด้านส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายขนส่งทางน้ำ
4. ด้านดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำ
5. ด้านร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงาน
6. ด้านปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด  
สำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทศนคติ
2. แนวคิดการมีส่วนร่วม
3. หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม
4. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่
5. โครงสร้าง บทบาท อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานเจ้าท่าชลบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรีที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาหรืออาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรีที่มาใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าจำนวน 100 คนแต่สุ่มตัวอย่างมา 50 คนจากผู้ใช้บริการประจำทุกเดือน 60 คนซึ่งใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1970) ดังนี้ การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของ จังหวัดชลบุรี มีจำนวน 50 คนที่มาใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าประจำ

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ในด้านต่าง ๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิดแบบที่เป็นมาตราส่วนประมาณ ค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

1.ด้านกฎหมาย 2.ด้านการพัฒนาขนส่งทางน้ำ 3.ด้านส่งเสริมและพัฒนาเรือขายขนส่งทางน้ำ 4.ด้านดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำ 5.ด้านร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงาน 6.ด้านปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

4 คะแนน ระดับมากที่สุด 3 คะแนน ระดับมาก 2 คะแนน ระดับน้อย 1 คะแนน ระดับน้อยที่สุด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตนเองและแนะนำตนเองและอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียดและให้ผู้ศึกษาทำแบบสอบถามออนไลน์

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์จำนวน 50 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามและความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

2. ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับ และการแปลความ

3. ในการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

## สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.00 มีอายุตั้งแต่ 18 ปี - 25 ปี มากที่สุด โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.00 และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.07$ ,  $SD = 0.62$ ) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ในด้านร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านกฎหมาย ด้านการพัฒนาขนส่งทางน้ำ ด้านดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำ ด้านปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด และด้านส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายขนส่งทางน้ำ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทัศนคติของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเห็นว่ามีความประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระดับทัศนคติของแต่ละเพศในปัจจุบันนั้นไม่มีความแตกต่างกันมากนัก หากการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่าเป็นระดับที่มาก ไม่ว่าเพศใดก็มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่าที่พอๆกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ ศรีวิไลย์ และอมรา ดอกไม้ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคอยุธยาที่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน**

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอายุเป็นปัจจัยภายในที่ไม่มีผลต่อทัศนคติมากเท่าไรนัก และประชาชนทุกช่วงอายุที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการผู้มาใช้บริการทุกช่วงอายุ จึงส่งผลให้ทัศนคติในการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ จันทราวดี ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์ (2554) เด่นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด่นท์อินน์ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน**

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน แต่เมื่อมารับบริการที่สำนักงานเจ้าท่าแล้วได้รับการที่ครบถ้วน ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ส่งผลให้ทัศนคติต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์สัญญา วีระไวทยะ ศึกษาเรื่อง (2548) การศึกษาคุณภาพของการให้บริการข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกรณีศึกษา: ศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท. 1672. ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์การบริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท. 1672 . ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน**

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรายได้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่กำหนดถึงระดับของทัศนคติในการรับบริการ หากมีการบริการที่สำนักงานเจ้าท่าอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ลิขิตมณีชัย ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณ (2557)ภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ที่ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีทัศนคติในด้านร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานเป็นอันดับแรก จึงเสนอให้ทางสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ควรมีการประสานงานภายในองค์กรและหน่วยงานเรื่องกระบวนการให้บริการที่จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจทัศนคติของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

2. จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีทัศนคติในด้านส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายขนส่งทางน้ำเป็นอันดับสุดท้าย จึงเสนอให้ทางสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ก่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อที่จะได้นำปัญหาที่ผู้รับบริการพบเจอมาแก้ไข และปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดีมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. การศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะทำให้มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานของสำนักงานเจ้าท่า จังหวัดชลบุรี อาทิเช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยค่าจูน

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าเท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิดเห็น และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

เจษฎา จันทบูรานันท์. (2546). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/140004> [สืบค้น ออนไลน์ 5 สิงหาคม 2565]

นภาพค์ ทิพยเนตร. (2548). ทศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ของเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา. <https://webopac.lib.buu.ac.th/catalog/BibItem.aspx?BibID=b00317683> [สืบค้น ออนไลน์ 1 สิงหาคม 2565]

นฤมล ศีลา. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด. สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930098/title.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930098/title.pdf) [สืบค้น ออนไลน์ 30 กรกฎาคม 2565]

นิภาพร ชาวแกลง. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลวันยาว อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา. <https://webopac.lib.buu.ac.th/Catalog/BibItem.aspx?BibID=b00319294> [สืบค้น ออนไลน์ 20 กรกฎาคม 2565]

ปิยะ ลิขิตมณีชัย. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี. สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930116/title.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930116/title.pdf) [สืบค้น ออนไลน์ 31 กรกฎาคม 2565]

พงศัญญ์ วีระไวทยะ. (2548). การศึกษาคุณภาพของการให้บริการข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา. <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/209093> [สืบค้น ออนไลน์ 31 กรกฎาคม 2565]

ลาวัลย์ จันทราวดี. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



[https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2554/mba0954wc\\_tpg.pdf](https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2554/mba0954wc_tpg.pdf) [สืบค้น ออนไลน์ 10 กรกฎาคม 2565]

ศุภลักษณ์ ศรีวิไลย์และอมรา ดอกไม้. (2563). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคอยุธยา.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา <https://so03.tci-thaijo.org> [สืบค้น ออนไลน์ 10 สิงหาคม 2565]

สุภาวดี ตีนสายออ. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา.

<http://uc.thailis.or.th/Catalog/BibItem.aspx?BibID=b02414529> [สืบค้น ออนไลน์ 11 สิงหาคม 2565]

เสกสรร หวังไพฑูรย์. (2559). “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.[http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57930105.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57930105.pdf) [สืบค้น ออนไลน์ 12 สิงหาคม 2565]

สมพงษ์ ภิรมย์ชม. (2545). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานองค์กร บริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี จังหวัดจันทบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา.

<http://uc.thailis.or.th/Catalog/BibItem.aspx?BibID=b02414545> [สืบค้น ออนไลน์ 12 สิงหาคม 2565]

ธเนศ เกษศิไลป์. (2562). **The Principle of Buddhist Administration for New Public Management.**มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/mgsj/article/view/177300> [สืบค้น ออนไลน์ 12 สิงหาคม 2565]

การประเมินสมรรถนะบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย  
อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

PERSONNEL COMPETENCY ASSESSMENT OF  
SUAN PRIKTAI SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,  
MUEANG PATHUM THANI DISTRICT, PATHUM THANI PROVINCE

กัญญาภรณ์ ชื้อสตัย<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการประเมินสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี และ (2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 20,072 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ด้านการประสานงาน บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย ได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย สามารถตรวจสอบได้ และ (2) ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ การติดต่องานมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ล่าช้า ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาไม่มีเวลาให้คำชี้แนะเมื่อมีปัญหา ด้านการประสานงาน พบว่า ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาขาดการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

**คำสำคัญ:** การประเมิน สมรรถนะ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย จังหวัดปทุมธานี

<sup>1</sup> นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the personnel competency assessment of Suan Priktai Sub-district Administrative Organization, Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province, and (2) to study the problems and obstacles and guidelines for personnel competency assessment of Suan Priktai Sub-district Administrative Organization, Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province.

This research was quantitative. The population used in the research were people living in Suan Priktai Sub-district Administrative Organization, Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province, totaling 20,072 people. The sample size was determined by using Taro Yamane's ready-made table. The sample was 100 people. The data collection tools were questionnaires. Data were analyzed using statistics, percentages, and mean.

The research found that (1) the Suan Priktai Sub-district Administrative Organization, Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province, including personnel of Suan Phriktai Sub-district Administrative Organization had good human relations with all parties, performance motivation, Personnel were constantly strengthened and developed coordination personnel of Suan Priktai Sub-district Administrative Organization, Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province got cooperation and advice from relevant agencies, morality and ethics in work. The personnel performance of Suan Priktai Sub-district Administrative Organization could be inspected, and (2) the problems and obstacles and guidelines for personnel competency assessment of Suan Priktai Sub-district Administrative Organization, Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province was namely: work contact had complicated procedures causing delays, regarding work motivation, it was found that executives and supervisors did not have time to give advice when having problems. In terms of coordination, it was found that the location should be arranged appropriately and conducive to the work of personnel. Regarding morality and ethics in the operation, it was found that the problem was lack of awareness in providing services.

**Keywords:** Assessment, Performance, Suan Priktai Sub-district Administrative Organization, Pathum Thani Province

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป อันมาจาก รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนไปยังท้องถิ่น ตั้งแต่การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข สาธารณูปโภค รวมถึงการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาประเทศ ให้มีความเจริญในทุกๆ ด้าน ดังนั้นการที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายต่างๆ ที่ได้ตั้งไว้ให้เกิดประโยชน์ ต่อประชาชน ในชุมชน และรวมไปถึงการพัฒนาเจริญเติบโตของประเทศ (ฤทธิรงค์ เกาภูริระ และคณะ, 2558)

องค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์กรบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์กรตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและ

นายก องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่ง ออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน (ปนัดดา กลกลาง, 2564) ปัญหาก็คือว่า ทำอย่างไรที่จะพัฒนาองค์กร พัฒนาคณากรให้เป็นปัจจัยสำคัญใน การนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน ซึ่งได้เข้ามามีส่วน สำคัญให้ทุกองค์กรต้องเร่งปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม และที่สำคัญคือ การยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551)

บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานของทุกองค์กร ถ้าขาดการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิผล ค่าใช้จ่าย และเกิดความเสียหายต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาคณากร ให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติที่ดีคุณธรรมและจริยธรรม อันจะทำให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในตำแหน่งนั้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว, 2563)

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร จะเห็นได้ว่าสมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการพัฒนาคนเพื่อให้เป็น ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรในการยกระดับขีด ความสามารถและมาตรฐานการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้อยู่ในระดับที่มีสมรรถนะที่ เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้บุคลากรในองค์กรต้องพัฒนาตนเองอย่าง สม่าเสมอเพื่อให้สมรรถนะที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร ด้วย อันเป็นการย้ำความสำคัญของสมรรถนะว่าไม่ได้เป็นเพียงสิ่งที่ทำให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ เท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้วย (ประภาวรรณ สุพัฒนานนท์, 2551)

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีบทบาท หน้าที่ในการพัฒนาครอบคลุมในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิตของประชาชน และมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดไว้ กล่าวคือ สามารถบริหารงานและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานในระดับตำบลให้คล่องตัว รวมทั้งได้มีทรัพยากรในการบริหารไม่ว่าจะเป็นงบประมาณหรือบุคลากรเป็นของตนเอง เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง ถ้าบุคลากรขาดทักษะ ขาดความรู้ และความสามารถ หรือบทบาทหน้าที่หลักในการปฏิบัติงาน และการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ก็จะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรที่แสดงผ่านพฤติกรรม องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กร การพัฒนา

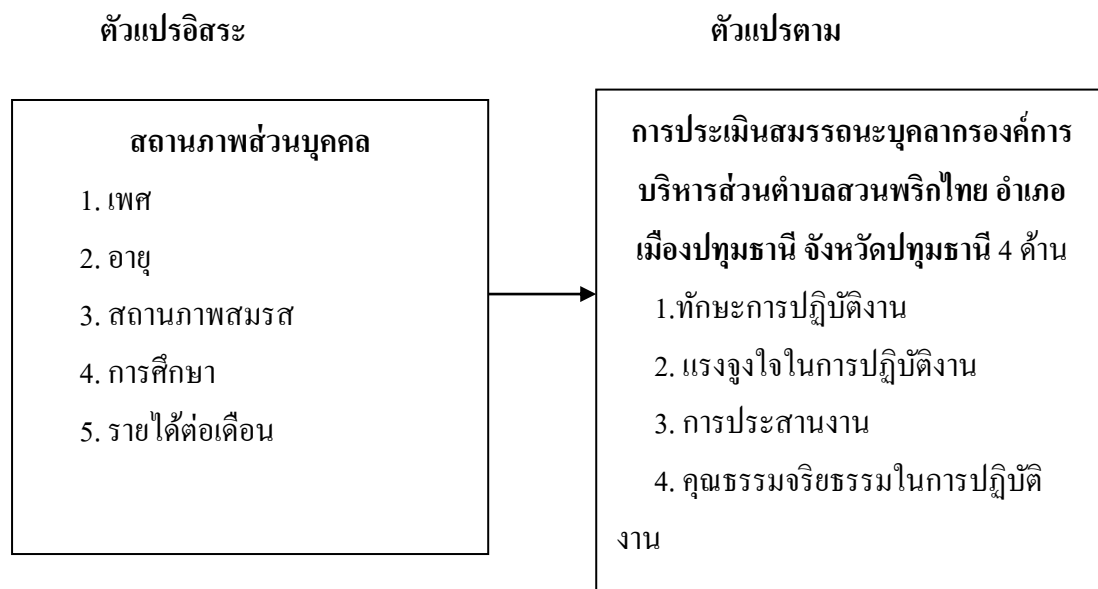
สมรรถนะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่สามารถนำมาใช้กับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางในการเรียนรู้ และรู้จักตนเอง เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งจะทำได้สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ (สิริวิดี ชูเชิด, 2565)

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลมาใช้เป็นแนวทางการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งปัญหาในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการประเมินสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

### กรอบแนวคิดการศึกษา



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมือง  
ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในบทนี้จะนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยขอนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

ที่มาของ Competency มาจากการวิจัยของ David C. McClelland จาก สหรัฐอเมริกา ที่พบว่า ผลการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรไม่สามารถทดสอบด้วย แบบทดสอบความถนัดอย่างเดียว เขาจึงคิดค้นแบบทดสอบ  
ทางบุคลิกภาพ ที่จะช่วยเติมเต็มการพัฒนาและประเมินบุคลากรให้ครอบคลุมคุณลักษณะทุกด้านจนเป็นที่  
ยอมรับของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา McClelland ได้สรุป ผลการวิจัยของเขา เป็น Iceberg Model ในลักษณะ  
ภูเขาน้ำแข็งที่แสดงสมรรถนะของคนแต่ละคนว่า ส่วนน้อยนิตที่โผล่พ้นน้ำออกมาและสามารถประเมินง่าย  
ได้ชัดเจน คือ ด้านความรู้และทักษะ แต่ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนใหญ่ที่มองไม่เห็นซึ่งประเมินยากต้อง  
ใช้วิธีการและเครื่องมือพิเศษในการประเมินจึงจะสามารถวัดและประเมินได้ ซึ่งเรียกว่า ด้านคุณลักษณะอื่น  
ๆ ที่ประกอบด้วย Social Role , Self-Image , Traits , Motives ซึ่งการประเมินบุคลากรต้องให้ครอบคลุมทุก  
ด้านด้วย (ชเนศ ขำเกิด, 2555)

Spencer and Spencer (1993) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความ  
ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการ  
ทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม

Woodruffe (1992) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมตามความต้องการของ  
ตำแหน่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานและหน้าที่ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทักษะและแรงจูงใจ หรือ  
คุณลักษณะของบุคคลนั้น

Boyatzis (1982) ได้ให้คำนิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนด  
พฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การ และทำ  
ให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Mitrani, Dalziel and Fitt (1992) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความ  
เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน

Dale และ Hes (1995) กล่าวถึงสมรรถนะเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ  
(Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของ  
สมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational competency) ว่าหมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรม

ต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้ หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถรวมกับเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะคิด พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกันครบถ้วนและเท่าเทียมกัน และควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพ ระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional quotient : EQ) และความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence quotient: IQ)

นิสาร์ตน์ รวมวงษ์ (2549) ให้สำคัญกับสมรรถนะ เนื่องจากนักวิชาการด้านการบริการ ได้ค้นพบว่าสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กร ดังนี้

#### 1. ความสำคัญต่อผู้บริหารองค์กร

- 1.1 ทำให้ทราบถึงทักษะ คุณลักษณะ ที่ต้องการของบุคลากรในองค์กร
- 1.2 ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา สรรหา คัดเลือกบุคลากร ให้ตรงกับ คุณสมบัติและตำแหน่งงานนั้นๆ
- 1.3 ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนของศักยภาพของทรัพยากรในองค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้
- 1.4 ใช้เชื่อมโยงกลยุทธ์กับรูปแบบการพัฒนาองค์กร
- 1.5 สามารถวัดผลงานได้ชัดเจน

#### 2. ความสำคัญต่อพนักงาน

- 2.1 ช่วยกำหนดบทบาท หน้าที่การปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงาน ตามความคาดหวังขององค์กร
- 2.2 มีมาตรฐานในการวัดทักษะความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานได้ชัดเจน
- 2.3 ระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ของพนักงานจากการประเมิน ตลอดจนแผนการพัฒนาตนเองได้
- 2.4 ช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงเส้นทางในด้านความก้าวหน้าของสายงาน
- 2.5 ช่วยกระตุ้นในด้านการพัฒนาตนเอง

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2549) กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะ ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร
2. ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์
  - 3.1 ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
  - 3.2 ใช้ในการพัฒนาฝึกอบรม
  - 3.3 ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง

3.4 ใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน

3.5 ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.6 ใช้ในการบริหารผลตอบแทน

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ไม่ว่าจะสมรรถนะในแบบจำลองใดก็ตามจะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ

1) สมรรถนะส่วนที่มองเห็นได้ชัด ได้แก่ ทักษะ และความรู้ และส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ ได้แก่ พฤติกรรมที่สะท้อนมาจากค่านิยม อุปนิสัย ทักษะคิด และแรงขับ

2) สมรรถนะต้องแสดงให้เห็นถึงผลงาน

3) ผลงานนั้นต้องสามารถวัดค่าได้ทั่วไป ดังนั้น สมรรถนะ จึงเป็นความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคลนั้น ๆ จะมีองค์ประกอบได้แก่ ทักษะ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำได้ ความรู้ เป็นความรู้เฉพาะด้านของบุคคล ความเชื่อใจตนเอง เป็นสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นคุณลักษณะ เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลหรือสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เจตคติ ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลอย่างไรก็ตามการที่จะพิจารณาว่าสิ่งใดที่จะสามารถเรียกว่าสมรรถนะได้นั้นจะต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. เป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของ พฤติกรรมการทำงาน

2. มีความสัมพันธ์กับงานหรือสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

3. สังเกตได้ วัดหรือประเมินได้อย่างเป็นระบบด้วยวิธีการหรือเครื่องมือที่เหมาะสม

4. สร้างหรือพัฒนาให้มีในตัวบุคคลได้

ศุภัญญา รัชมิชธรรม โขติ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้คือ

1. ทักษะ หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ

2. ความรู้ หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล

3. ความรู้สึกต่อตนเอง หมายถึง เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่ง ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น

4. คุณลักษณะ หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น

5. แรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็น เป้าหมาย องค์ประกอบทางด้านความรู้และทักษะ ถือว่าเป็นส่วนที่คนแต่ละคนสามารถพัฒนาให้มีขึ้นได้ไม่ ยากนักด้วยการศึกษาค้นคว้า (ทำให้เกิดความรู้) และฝึกฝนปฏิบัติ (ทำให้เกิดทักษะ) ในขณะที่องค์ประกอบ ที่เหลือ คือ เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน บุคลิก ลักษณะประจำตัวของบุคคล แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่



1) สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2) สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนอื่นทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรือสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคลสำนักงาน ก.พ. จึงนำแนวคิดนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและประเมินข้าราชการ ที่เรียกว่า สมรรถนะ โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่ม (ชเนศ ขำเกิด, 2555)

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งทุกตำแหน่งจะต้องมีเพื่อการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ( Functional Competency ) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน /สายงาน

3. สมรรถนะเฉพาะ ( Specific Functional Competency ) คือ สมรรถนะเฉพาะสายวิชาชีพ ซึ่งเป็นความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา (2548) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. การคัดเลือก สรรหาบุคลากร โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีแรงจูงใจและมีคุณลักษณะแฝงลึกที่เหมาะสมกับงาน แล้วฝึกความรู้ความชำนาญที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งพบว่าวิธีการทำให้ประสิทธิผลแก่หน่วยงานสูงกว่าองค์กรที่คัดเลือกบุคคลจากที่มีคะแนนในระดับดี

2. การเลื่อนขั้นเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญ (Promotion/Succession Planning) การประเมินผล งานเป็นการประเมินงานเป็นการประเมินอดีตที่ผ่านมา แต่การประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนเข้าสู่ตำแหน่งเป็นการมองในอนาคต ดังนั้นจึงต้องประเมินศักยภาพของความสามารถของบุคคลนั้น เมื่อ เขาเผชิญความต้องการของสถานการณ์ในอนาคต

3. การพัฒนาบุคลากร (Training/Development and Career Patting) การประเมิน บุคลากร โดยใช้กรอบความสามารถของงานที่เขาทำ หรือต้องทำในอนาคต จะทำให้ทราบว่าแต่ละคนมีความสามารถอะไรอยู่ในระดับไหน มีจุดอ่อนอะไร ที่ต้องการพัฒนา สามารถนำมาจัดทำ แผนการพัฒนาบุคคลได้ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม หรือแก้ปัญหาการพัฒนา บุคลากรที่ไม่ตรงกับเป้าหมาย

4. การจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ (Competency - Based Pay) ใช้ผลการ ประเมิน ความสามารถเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลมุ่งมั่นพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความสามารถที่ สำคัญต่องาน โดยให้ รางวัลเมื่อเขาพัฒนาความสามารถที่พึงประสงค์ได้

กรมการแพทย์ (2548) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะไว้ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ขององค์กรมาใช้ในการบริหารบุคคล
2. ช่วยในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างมีทิศทาง ถูกต้องตรงกับความต้องการของแต่ละ บุคลากร
3. ช่วยในการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรมที่ เหมาะสมกับงาน เรียนรู้
4. ช่วยสนับสนุนตัวชี้วัดหลักของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย
5. ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับความสามารถของตนเองเพื่อ ให้เกิดการพัฒนา
6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมสมรรถนะขององค์กรไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดเป็น สมรรถนะของ องค์กร ส่งผลดีในระยะยาว

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมือง ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 20,072 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วพิจารณาตัวแปรที่คาดว่าจะเกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน รวม 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี รวม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวม 41 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 20,072 คน รวม 4 ข้อ

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีรวม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงานและคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 32 – 38ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี มีอายุราชการ 6 – 10 ปี และรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

2. การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีใน 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานการประสานงานคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านทักษะในการปฏิบัติงานในภาพรวมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย มีทักษะในการทำงานเฉลี่ย ร้อยละ 84.0 ซึ่งส่วนใหญ่ พบว่า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่ายรองลงมีความสามารถเชิงเทคนิคการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรมข้อมูลข่าวสารมีอิสระในความคิดและอิสระในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทุกฝ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย และมีการฝึกอบรมเทคนิค การปฏิบัติงานใหม่ มีการศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม

2.2 ด้านการประสานงานในภาพรวมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย มีการประสานงานเฉลี่ย 88.0 ส่วนใหญ่ พบว่า การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างจริงจังและสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติงานของท่านได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ รองลงมาเป็นการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลเป็นรูปธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงาน ฝ่ายติดตามประเมินผลมีกรอบและมาตรฐานที่ชัดเจนเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายท่านมีโอกาสประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อวางแผนงานในการปฏิบัติตามนโยบาย

ในบางส่วนพบว่า ไม่มีการนำเทคโนโลยีและตัวชี้วัดที่ทันสมัยมาใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนข่าวสารกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 26.0 ไม่มียอมรับจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีปัญหาการประสานงานกับบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีมีผลการศึกษาที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

การประสานงาน พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างจริงจังและสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติงานของท่านได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ รองลงมาเป็นการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลมีเป็นรูปธรรม ที่เอื้อต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงาน ฝ่ายติดตามประเมินผลมีกรอบและมาตรฐานที่ชัดเจน เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ท่านมีโอกาสประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อวางแผนงานในการปฏิบัติตามนโยบาย ในบางส่วนไม่เห็นด้วย พบว่า ไม่มีการนำเทคโนโลยีและตัวชี้วัดที่ทันสมัยมาใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนข่าวสารกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มียอมรับจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน มีปัญหาการประสานงานกับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอยู่เสมอสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์เพ็ญ สุทัศนกุล (2564) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประสานงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอ महाराช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาการประสานงานภายในองค์กรเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจังหวะเวลาในการประสานงาน ด้านความสอดคล้องในงาน ด้านระบบการสื่อสาร และด้านผู้ประสานงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทยสามารถตรวจสอบได้รองลงมา เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทยมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และเห็นว่ายังมีบุคลากรบางส่วนที่ประพฤติตัวไม่เหมาะสม เช่น พูดยาไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของผู้มารับบริการ ไม่สนใจในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของพิสมัย ชัยมหา (2558) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัด สำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดีด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

#### 1. ด้านผู้บริหาร

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานโดยให้โอกาสบุคลากรได้ศึกษา ฝึกอบรม ระเบียบ กฎหมาย ทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานยุคใหม่

1.2 ผู้บริหาร ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทยให้แก่ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้การสั่งการมอบหมายงาน มีความถูกต้อง

1.3 ผู้บริหาร ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดบรรยากาศของความไว้วางใจกัน และความเข้าใจกัน

1.4 ผู้บริหาร ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทยอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 2. ด้านบุคลากร

2.1 ควรพิจารณาบุคลากรให้ทำหน้าที่ตามความเหมาะสมโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ อย่างเหมาะสม

2.2 ควรมีการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย อย่างเพียงพอเพื่อให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทยต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ตั้งใจ และเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2.4 บุคลากรควรมีสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่องาน บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ให้มีความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2.5 ควรมีบุคลากรทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่องาน หรือตอบข้อซักถามตลอดเวลาเพื่อสร้างความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทยที่ครอบคลุมถึงความรวดเร็ว และถูกต้อง

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

- กรรณิการ์ นิยมศิลป์. (2541). แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร : กนกการ พิมพ์.
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการ ให้ บริการขององค์การ. วารสารเกษมบัณฑิต, 19(ฉบับพิเศษ), 1-13.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค. (2546). การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นาโกต้า.
- กัจจกร ภัคษาหาร. (2561). ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านตำบลฉวาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- จันทร์เพ็ญ สุทัศน์กุล. (2564). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุรี ผลภักดี. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง. การศึกษาอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรรยา ฟ้าประทาน. (2560). ปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานระดับ 2 – 7 ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จรัมพร ประถมบูรณ์. (มปป.). COMPETENCY : การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศในกระบวนการยุติธรรมทางการปกครอง. สืบค้นจาก <http://www.frda.or.th/comnetency2.html>

- จิรประภา อัครบวร. (2549). **สร้างคนสร้างผลงาน**. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์ (1996).
- ชาญชัย อินทรประวัตติ. (2545). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาโรณี จันท์แสงศรี. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยการ วาทะงาม และคณะ. (2564). **การปฏิบัติงานที่มีความหมาย MEANINGFUL WORK PERFORMANCE**. วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 11, 86-93.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). **การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ทวิชา คชอินทร์. (2541). **องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ทวิบูรณ์ หอมเย็น. (2546). **การบริหารของเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). **การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
- ชนิด สุวรรณเมนะ. (2548). **เอกสารคู่มือสอบปลัดอำเภอ เรื่อง พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546**. กรุงเทพฯ: บริษัท ตำราทอง จำกัด.
- ชเนศ ขำเกิด. (2555). **สมรรถนะ คือ อะไร**. สืบค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/30162>
- ธีระพล เจริญสุข. (2564). **การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขต กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปนัดดา กลกลาง. (2564). **การประสานงานที่มีประสิทธิผล กรณีศึกษา องค์การบริหาร ส่วนตำบล ท่าต่อ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ปรัชญาคุณูปบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรจง อภินิกรกุล. (2547). **การบริหารงานบุคคล : การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการฝึกอบรม**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประภาวรรณ สุพัฒนานนท์. (2551). **การพัฒนาระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล: ศึกษากรณีสำนักงานศาลปกครอง**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พงศธร สัจจชลพันธ์. (2541). เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานองค์การส่วนจังหวัด. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

เพชรน้อย ม่วงงาม. (2549). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.

พนัช หัสนาคินทร์.(2542). การบริหารบุคลากรในโรงเรียน.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.

พิมพ์พิมพ์ พลเวียง. (2543). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

พิสมัย ชัยมหา. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1.

พะยอม วงศ์สารี. (2548). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ร่วมกับสำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เดชา เดชะวัฒนไพศาล. Competency-Based Human Resource Management. วารสารการบริหาร คน, 21, (ตุลาคม – ธันวาคม 2553).

นิธินาถ สิ้นธุเดชะ. (2548).การบริหารการเปลี่ยนแปลง: การเพิ่มขีดสมรรถนะขององค์กร. เอกสารสรุปคำบรรยายการประชุมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, วันที่ 1- 6 สิงหาคม 2548.

กัญญา โสธร. (2547). การพัฒนาทีมงานกับประสิทธิภาพการบริหาร. YOUNG EXECUTIVE 6.

ภูมิวิทย์ เวชกามา. (2543). การระดมประชาชนเพื่อพัฒนาชนบทในการบริหารงานชนบท. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ชัยกิจ เมฆอุษา. (2560). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท กิจรุ่งเรือง จำกัด สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

ยศนันท์ เพื่อนพฤกษา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท อาเซียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).

ยรรยง จิตผ่องแผ้ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ทรุ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

ยุพา สมบัติมากมี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ฤทธิรงค์ เกาฏีระ และคณะ. (2558). ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับระดับความสุขของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกำแพงเพชร. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.



- วีรยา เอี่ยมวิบูลย์. (2549). **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศานิต สิทธากิติ. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 8**. การค้นคว้าอิสระธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์** . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2548). **การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ, 31 มกราคม 2548.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). **คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย**. กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลีฟวิ่ง จำกัด.
- สิทธิชัย สุวรรณประทีป. (2550). **คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน** . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2544). **การศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาบุคลากรโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต . ภาควิชาบริหารการศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2546). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่** . พิมพ์ครั้งที่ 5 . กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2546) . **การบริหาร (Management)**. พิมพ์ครั้งที่ 9 .กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ 1991.
- สายวสันต์ จันตา. (2542). **การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่** . การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรพล อรุณรัตน์. (2548). **องค์การและการจัดการ** . กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- สุทัศน์ วิหคปัญญา. (2559). **ประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน**. หลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สิริวดี ชูเชิด. (2565). **การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ**. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 12(1), 225.
- สุรรัตน์ เอี่ยมสกุล. (2542). **กระบวนการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร** . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุวิทย์ จันทร์เพชร. (2549). การประเมินบุคคล (Personnel Evaluation) . สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวิทย์ จันทร์เพชร. (2549). ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา . สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย. สืบค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2565, จาก <http://www.ocsc.go.th>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว. (2563). นโยบาย กลยุทธ์การบริหารและการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล . สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2565 , จาก [https://www.nongnomwua.go.th/file\\_subject/20200722\\_094733.pdf](https://www.nongnomwua.go.th/file_subject/20200722_094733.pdf)
- องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย. (2561). ข้อมูลพื้นฐานตำบล. ปทุมธานี: องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย.
- อนุชิต ฐานุกุลกิจ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรคพล จันทร์แจ่มฟ้า. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคกิจในกลุ่มกรุงธนใต้. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2542). การวางแผนเพื่อการบริหาร . กรุงเทพมหานคร : ศรีโรจน์การพิมพ์.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล. วารสารบริหารคน, 21 (ตุลาคม – ธันวาคม 2543): 11-18.

## ภาษาอังกฤษ

- Boyatzis, R.E. (1982). **The Competent Manager**. New York: McGraw-Hill.
- Dales, M and Hes, K. (1995). **Creating Training Miracles**. Sydney: Prentice Hall.
- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. (1992). **Competency Based Human Resource Management: Value Driven Strategies For Recruitment, Development, And Reward**. London: McGraw-Hill.
- Spencer, M and Spencer, M.S. ( 1993) . **Competence at Work: Models for Superior Performance**. New York: John Wiley & Sons.

**ชื่อสารนิพนธ์: ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์**

**ผู้ทำสารนิพนธ์: นางสาวกาญจนา บุตรโต อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรินทร์ สอนแก้ว**

**ปริญญา: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) ปีการศึกษา: 2565**

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์

รูปแบบการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 5,567 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.98$ ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.17$ ) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.97$ ) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.07$ ) น้อยที่สุด

**คำสำคัญ:** ความต้องการ ผู้มาใช้บริการ การให้บริการ

**Research Title: PEOPLE'S REQUIREMENT TOWARDS THE SERVICE OF THE  
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN CHORAKHEMAK SUBDISTRICT  
BURIRAM PROVINCE**

**Researcher:** Miss Kanjana butto, **Advisor:** Assistant Professor Dr. Charin Suankaew;

**Degree:** Master of Public Administration (Public Administration); **Academic Year:** 2022

**ABSTRACT**

The objectives of this research were (1) to study the demographic groups of people who used the services of the Chorakherak Subdistrict Administrative Organization. Buriram Province (2) to study the people's needs for receiving good services from the Chorakhamrak Subdistrict Administrative Organization. Buriram Province

This research was a quantitative research. The population and the sample used in the research were people in the sub-district of the Chorakherak Subdistrict Administrative Organization. Buriram Province consisted of 361 people using a questionnaire to collect data. The statistics used to analyze the data were mean and standard deviation.

The results of the research found that (1) the majority of respondents were male, 205, representing 56.79%, and female, 156, representing 43.21%, aged 41-50 years, 154 people, representing 42.66 percent. Marital status of 47 people, representing 13.02 percent, having a personal business trading farmer general labor of 299 people, representing 82.83%, and monthly income of 10,001 - 20,000 baht, 169 people, representing 46.81 percent, respectively, and (2) People's demands for receiving good services from the Chor Kham Rak Subdistrict Administrative Organization Buriram Province as a whole has an average ( $\bar{X} = 3.98$ ) at a high level. When considering each aspect, it was found that the service personnel had the average ( $\bar{X} = 3.17$ ) the most, followed by the facilities with the average ( $\bar{X} = 3.97$ ) and the service processes and procedures with the average ( $\bar{X} = 3.07$ ) Minimal.

**Keywords:** Requirement, Clients, Service

## บทนำ

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้มุ่งเน้นให้เกิด การปฏิรูปการเมือง โดยการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาททางการเมืองมากขึ้น ส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน วางโครงสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้ อำนาจอธิปไตย โดยการพัฒนาปรับปรุงจากข้อบกพร่องของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา การเมืองนั้นยังเน้นประเด็นไปที่นักการเมือง หรือที่เรียกว่า “การเมืองของนักการเมือง” ประชาชนที่เป็นเจ้าของประเทศซึ่งเป็นผู้เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีสติและเสรีภาพน้อย ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมืองมากนัก เป็นการเมืองของนักการเมืองผู้มีอำนาจแทบจะกล่าวได้ว่าเป็นผู้ผูกขาดทางการเมือง ดังนั้นเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญต้องการเปลี่ยนการเมืองของนักการเมืองให้เป็นของพลเมือง โดยการเพิ่มสิทธิเสรีภาพให้พลเมืองและปรับประชาธิปไตยแบบมีผู้แทนให้เป็นประชาธิปไตยโดยมี ส่วนร่วมของพลเมือง และยังมีบทบัญญัติหลายมาตราที่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะปฏิรูปการเมืองไปสู่การเป็นประชาธิปไตยอย่างยั่งยืนสร้างประชาธิปไตยที่พลเมืองทุกคนมีส่วนร่วมได้

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยสิ่งสำคัญก็คือ “ประชาชน” และความสมบูรณ์แบบของระบอบประชาธิปไตยก็คือ การที่ประชาชนสามารถเข้ามามีสิทธิ มีเสียงในการปกครอง แต่เนื่องจากข้อจำกัดหลายๆด้าน เช่น การมีจำนวนประชากรมากเกินไปจะเข้ามาดำเนินกิจกรรมทางการเมืองได้โดยตรง จึงทำให้ประชาธิปไตยโดยอาศัยตัวแทนเข้ามามีส่วนร่วมประชาชนจึงเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองโดยการเลือกตัวแทน ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ดังนั้น การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน จึงถือเป็นบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ ที่ให้ได้มาซึ่งตัวแทน การเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรม จะเพิ่มโอกาสการถ่ายโอนอำนาจการปกครองอย่างสันติ เพราะจะเป็นหลักประกันประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ที่พ่ายแพ้การเลือกตั้ง ยอมรับผลของการเลือกตั้งและยอมถ่ายโอนอำนาจไปสู่รัฐบาลใหม่ อย่างราบรื่น การเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรมจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถกำหนดรูปแบบของรัฐบาล และทิศทางนโยบายในอนาคตของรัฐบาล การยึดถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ในการเลือกตั้ง เป็นวิธีการในการจัดตั้งรัฐบาล และเป็นหลักในการตัดสินใจประเด็นสาธารณะต่างๆ แต่ไม่ใช่เป็นเหตุผลของการกีดกันเสียงข้างน้อยไม่ว่าจะเป็นเพราะชาติพันธุ์ ความเชื่อทางศาสนา ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ระดับรายได้รัฐบาลหรือเสียงส่วนใหญ่ที่มาจาก การเลือกตั้งหรือการแต่งตั้งก็ตามไม่สามารถลิดรอนสิทธิดังกล่าวได้ ( จิรพันธุ์ วิสูตรศักดิ์, 2547:1)

องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอประโคนชัย 12 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอประโคนชัย 17 กิโลเมตร มีพื้นที่ 84.01 ตารางกิโลเมตร เป็นเมืองเก่าและมีโบราณสถานทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญคือปราสาทเมืองต่ำ กุฏิฤๅชี มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ มีความเจริญรุ่งเรืองนับพันปีมาแล้ว สันนิษฐานว่าแต่เดิมมีลำห้วย และวังน้ำที่มีความกว้างและลึก มีความอุดมสมบูรณ์ และตามชายฝั่งจะมีก้อนหินอยู่มาก ซึ่งก้อนหินเหล่านั้นจะมีรูปร่างลักษณะคล้ายจระเข้ และชาวบ้านจึงเรียกชื่อบ้านนี้ว่า “บ้านจระเข้มาก” ต่อมาเป็น “บ้านจรเข้มาก” ก่อตั้งพร้อมอำเภอประโคนชัย เมื่อปี 2440 มีกำนันปกครองตั้งรายนามต่อไปนี้ ตำบลจรเข้มาก มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะภาษาพูด มีทั้งเขมร ไทย ลาว ส่วย โดยมีราษฎรอพยพจากบ้านประโคนชัย บ้านตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดในภาคอีสาน หลายครอบครัวมาตั้งถิ่นฐานและมีลูกหลานมาถึงปัจจุบัน มีความอุดมสมบูรณ์ ถือเป็นอู่ข้าว อู่น้ำของอำเภอประโคนชัย เพราะเป็นแหล่งปลูกข้าวที่ได้ผลดี มาก เนื่องจากมีดินเหนียวสีดำ ซึ่งเป็นดินภูเขาไฟ มีแร่ธาตุที่ข้าวต้องการ ประกอบกับมีลำคลอง ซึ่งเกิดจากภูเขาไฟที่ดับสนิทแล้ว คือห้วยปูนหรือคลองปูน คลองลึก และมีระบบชลประทานที่บรรพบุรุษสร้างไว้ แต่ครั้งสร้างปราสาทถึง 2 แห่ง คือบารายบ้านหนองบัวราย และบารายบ้านโคกเมือง ที่เรียกว่าทะเลเมืองต่ำ มีคำขวัญประจำ ตำบลประพันธ์โดยนางนภา เอี่ยมศิริ ว่า “จรเข้มากเมืองแห่งธัญญาหารอุดม ชื่นชมปราสาทเมืองต่างดงมล้ำบาราย มากมายปรางค์กู๋ เขตชูวัฒนธรรม” ต่อมากระทรวงมหาดไทย ได้ยกฐานะจากสภาตำบล ตามพระราชกฤษฎีกาที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537 จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 ด้วยพื้นที่ 84.01 ตารางกิโลเมตร คลุมพื้นที่ 18 หมู่บ้าน ปัจจุบันสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก ตั้งอยู่ที่บ้านเลขที่ 85 บ้านบุ หมู่ที่ 5 ตำบลจรเข้มาก องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก ทำหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนด วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน เป็นเครื่องมือกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการ และศักยภาพของท้องถิ่น รวมทั้งให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประเทศในกลุ่มจังหวัด ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมาย เพื่อการพัฒนาในอนาคต ดังนั้น ในการบริหารจัดการดูแลในส่วนงานต่างๆ จึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มากที่ต้องคอยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการให้มีคุณภาพการให้บริการให้พึงพอใจมากที่สุด เพราะเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามา โดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาตามหลัก

ยุทธศาสตร์ ที่มีการระดม ความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงเพื่อคนส่วนใหญ่ในชุมชนได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึง และมีคุณธรรมควบคู่กัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ การให้บริการขององค์กรต่อประชาชน เพราะนอกจากเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ ของประชาชนเป็นเบื้องต้น อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบาย การปฏิรูปราชการสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์

1.2 เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 5,567 คน (เขตองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ ,2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan ; อ้างถึงใน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์, 2542 : 149) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน แล้วทำการสุ่มไปยังหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วนโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. **ตัวแปรที่ศึกษา** ได้แก่ ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์

#### 1.4 **นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ความต้องการ** หมายถึง ความต้องการของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดง ความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง เขตองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์

#### 1.5 **สมมติฐานของการวิจัย**

1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

1.5.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

1.5.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

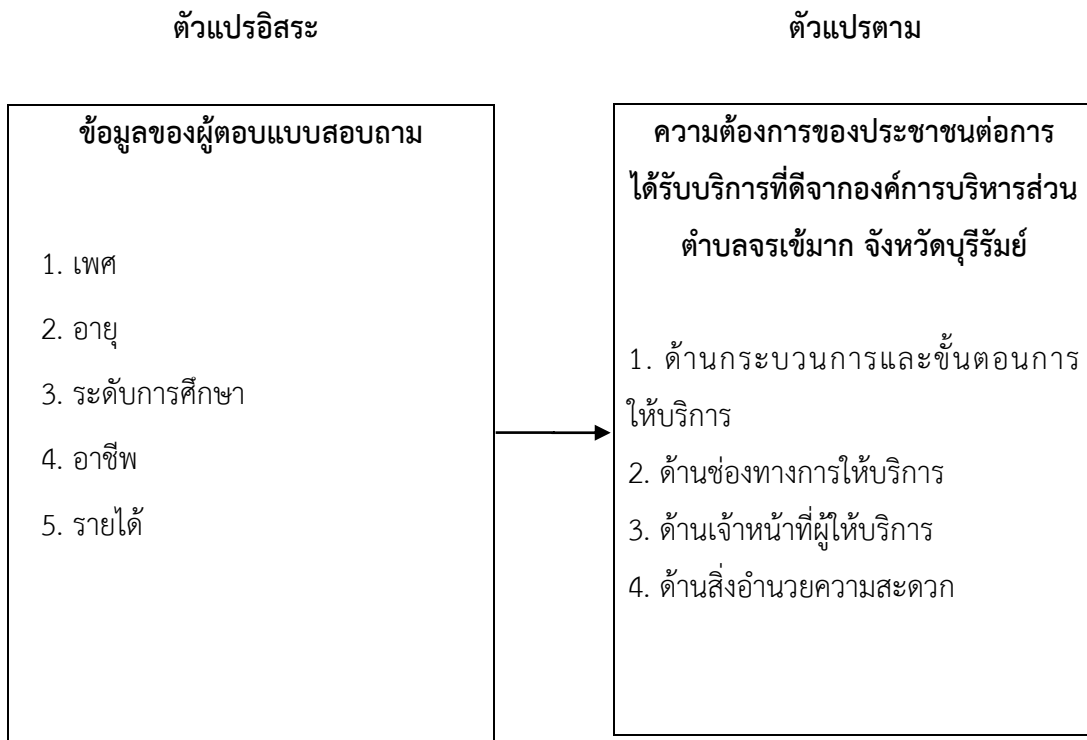
1.5.4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

1.5.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

#### 1.6 **กรอบแนวคิดในการวิจัย**



ในการวิจัยครั้งนี้ได้ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ ได้สร้างกรอบแนวคิดตามแผนภูมิกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบกลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทราบความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์
3. ผู้บริการของหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินงานได้

### สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 56.79 และเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.66 มีสถานภาพสมรส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 82.83 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81 ตามลำดับ

2. ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.98$ ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.17$ ) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.97$ ) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.07$ ) น้อยที่สุด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.07$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานบริการด้านการศึกษา มีแบบฟอร์มคำร้องมีความชัดเจนครบถ้วน สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.24$ ) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา มีการวางแผน นโยบาย มีความชัดเจน และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.23$ ) และงานบริการด้านการศึกษา มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.22$ ) น้อยที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประสานงานกับชุมชน สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.92$ ) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา มีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.83$ ) และมีความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.10$ ) น้อยที่สุด

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อบต.มีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและมี จิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่มีความรับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จ ตามการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.75$ ) อยู่ในระดับ มาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อบต. มีความรู้ ความสามารถให้บริการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.34$ ) และนายก อบต. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.33$ ) น้อยที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดโครงการส่งเสริมสุขภาพจิตและปฏิบัติธรรมให้ผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40$ ) อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือ ประชาชนมีความพึงพอใจที่ได้รับการดูแลสุขภาพอนามัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} =$

4.22) และส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.30$ ) น้อยที่สุด

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยนำไปสู่การอภิปรายผลดังนี้

จากผลการวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษา ดังกล่าว สอดคล้องชยาภา คาเมรี (2557, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการบริหารงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชน เมือง ตามความคิดเห็นของสมาชิกในเขตเทศบาล ตำบลโพหนอง อำเภอยะผิง ยี่น จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ริสากุล ทิพวรรณ (2557, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยต่อความสำเร็จการจัดการของกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ดผลการวิจัยพบว่าปัจจัยต่อความสำเร็จการจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอยู่ในระดับสูง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับวรุณี เซาว์สุขุมและดวงตา สราญรมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้านคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประจำปงบประมาณพ.ศ.2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่

มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้านคือด้านกระบวนการขั้น ตอนการให้บริการด้าน ช่องทางการใช้ บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มี คะแนนสูงสุด ตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้น ตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งานได้แก่งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งาน บริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ใน ระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่างานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คืองาน ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งาน บริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เลขหมาย ประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้านคือด้าน กระบวนการขั้น ตอนการให้บริการด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับ ชนารัตน์ อุบลาน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อ การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความ พึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้าน สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการบริการตามลำดับและสอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ปิย นามวาณิช (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัด พังงา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีความพึง พอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านพนักงานและการต้อนรับและด้านสถานที่หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว ซึ่งไม่สอดคล้อง กับ ชนารัตน์ อุบลาน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึง พอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านข้อมูล ข่าวสารด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการบริการตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ปิย

นามวานิช (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัด พังงา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านพนักงานและการต้อนรับและด้านสถานที่หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการค้นพบของการวิจัย การอภิปรายผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

#### 1) ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงาน เพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดได้

2. บุคลากร หรือ ผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการของ อบต. ควรใช้หลักการ บริหารจัดการที่ดี และให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน โดยเฉพาะ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของ อบต. ควรจะนำมาปรับปรุงและแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น แมว่าจะเป้นเพียงจุดบริการขนาดเล็ก แต่ก็มีความหมายต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล และความศรัทธาของประชาชน

3. ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการดานสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม โดยผู้บริหารจะต้องมีการปรับปรุง และแก้ไขการบริการเกี่ยวกับการกำจัดขยะให้ดียิ่งขึ้น เพื่อมิให้เกิดการสะสมของปัญหา จน กลายเป็นมลภาวะปนพิษ และทำลายสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลให้เกิดโรครายแก่ประชาชน

#### 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์บุคลากรในระดับบริหารเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ นำไปใช้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้นและตรงกับความต้องการ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของอบต. ในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อประเมินความมีประสิทธิภาพของ อบต. ทุกระดับในการรองรับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ในอนาคต

3. คว้าศัษาเปรียบเทียบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของ อบต. ใน จังหวัดบุรีรัมย์ กับ จังหวัดอื่นๆ

### บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัญญาภัค จันทรมบัติ. (2555). สภาพปัจจุบันและความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ บุคลากรประจำสถานีอนามัยในเขตจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศศ.ม. (พัฒนาศึกษาศาสตร). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กันตยา เพิ่มผล. (2553). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development). พิมพ์ ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและ สาธารณูปโภค, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขต คลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เข็มทอง แสงวง. (2554). ความต้องการและปัญหาการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครู สังกัด สำนักงาน การประถมศึกษา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษา คนควาอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- คงศักดิ์ อบอุ้น. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์มหาบัณฑิตวิทยาลัยทอง สุข.

- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). **ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขต กรุงเทพมหานคร.**  
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราภรณ์ พลสุวดี. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)กรณีศึกษาสังกัดภาคนครหลวง4.** กรุงเทพฯ:การค้นคว้าแบบอิสระ การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุไรพร กุลวิเศษ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสร้างมูลค่าเพิ่มกับผลการดำเนินงานของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย.** มหาสารคาม:วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชรินทร์ ทองหม่อนราม. (2564). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนารัฐย์ อุบลบาน. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์มหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข.
- ชนิดา คลายสกุล. (2552). **การศึกษาการพัฒนาตนเองเพื่อการของพนักงานบริษัท อาหารยอดคุณ จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลัญญา เพ็ชรชัน. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองพัสดุ กรมชลประทาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณองกแสงแก้ว. (2550). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานครตามหลักธรรมาภิบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). **ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของ ข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7.** หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธเนศพล อินทร์จันทร์. (2562). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร.** มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- พิจิตรา ไซเอกปัญญา. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน.** กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- พิชยากร กาศสกุล. (2545). **ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล  
วิภาวดี**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน จังหวัด  
เชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีไลวรรณ อินทรักษา. (2553). **การดำเนินงานในสวนงานการฝึกอบรม**. วิทยานิพนธ์. บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชนิกรณ อินเล็ก. (2550). **การศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสำนักวิทย  
บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย  
บูรพา.
- รัตนา เมืองแก้ว. (2550). **ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะ  
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. ชลบุรี: ปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งอรุณ กระจุกกาญจน. (2551). **ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน  
ในศูนย์สุขภาพชุมชนสาธารณสุขเขต 14**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ  
จัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิชัย ทศพรทรงชัย. (2549). **โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหาร ศาสตร์, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนวิซการพิมพ์ จำกัด
- วิไลวรรณ อิศรเดช. (2561). **การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ  
และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ  
ราชวิทยาลัย.
- ศุภโชค ชุนอิว. (2550). **การพัฒนาองค์การ**. รัฐสภาสาร ปที่ 50 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์) หน้า 40.
- สมใจ ลักษณะ. (2554). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา,  
คณะวิทยาการจัดการ.
- สมชัย ศรสุธิยากร. (2554). **ปัจจัยส่วนบุคคลบทบาททางเพศกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในการ  
ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบรถไฟฟ้าใต้ดิน**. วิทยานิพนธ์ศศ.ม. (จิตวิทยา  
อุตสาหกรรม และองค์การ). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). **การพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สันติภาพ วงศ์ศิริ. (2551). **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน :**



กรณีศึกษา บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.  
สุภาวดี กะลาสี. (2561). การพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร  
กรมชลประทาน. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.

# การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์

## สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง

### WORK ATTITUDES OF ROYAL CIVIL SERVANTS AT THE WANG SRAPRATUM PALACE, BUREAU OF THE ROYAL HOUSEHOLD ACCORDING TO THE TEN VIRTUES OF THE KING

กานต์พงษ์ เจริญชีพ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษาได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ จำนวนทั้งสิ้น 227 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซ์และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างรวม จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าทดสอบที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านอาชชวะ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ด้านอวิหิงสา ( $\bar{X} = 4.72$ ) ด้านอวิโรธนะ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ด้านตบะ ( $\bar{X} = 4.71$ ) ด้านขันติ ( $\bar{X} = 4.70$ ) ด้านปริจาคะ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ด้านศีล ( $\bar{X} = 4.67$ ) ด้านมัททวะ ( $\bar{X} = 4.62$ ) ด้านทาน ( $\bar{X} = 4.54$ ) และด้านอภิกโธระ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ตามลำดับ และ (2) ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน พบว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และพบว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

**คำสำคัญ:** การปฏิบัติงาน หลักทศพิธราชธรรม สำนักพระราชวัง

## ABSTRACT

The research objectives were: (1) to study on how well the Royal Civil Servants at the Wang Srapratum Palace, Bureau of the Royal Household work according to the Ten Virtues of the King, and (2) to compare their work attitudes classified using following features: gender, age, and level of education.

This research was a quantitative research. The population is the Royal Civil Servants at the Wang Srapratum Palace (Residence Department) with total amount of 227. This sample size was specified using Krejcie & Morgan's Table, which gave the number of 150 for the sample size. The data collecting tool was a questionnaire. The collected data was statistically analyzed by calculating the mean and standard deviation values. Furthermore, the t-test and F-test values were also investigated.

The results found that: (1) In total, the work attitudes of the Royal Civil Servants at the Wang Srapratum Palace, Bureau of the Royal Household according to the Ten Virtues of the King are excellent ( $\bar{x} = 4.67$ ) as well as each measured perspectives. The results according to the Ten Virtues of the King in descending order are: Virtue#4 Honesty (Ajava) with ( $\bar{x} = 4.82$ ), Virtue#8 Not Causing harm (Avihimsa) with ( $\bar{x} = 4.72$ ), Virtue#10 Not Going Wrong (Avirodhana) with ( $\bar{x} = 4.72$ ), Virtue#6 Perseverance (Tapa) with ( $\bar{x} = 4.71$ ), Virtue#9 Endurance (Khanti) with ( $\bar{x} = 4.70$ ), Virtue#3 Donation (Paricaga) with ( $\bar{x} = 4.68$ ), Virtue#2 Morality (Sila) with ( $\bar{x} = 4.67$ ), Virtue#5 Gentleness (Maddava) with ( $\bar{x} = 4.62$ ), Virtue#1 Giving (Dana) with ( $\bar{x} = 4.54$ ), and Virtue#7 Non-Anger (Akkodha) with ( $\bar{x} = 4.52$ ) respectively. And (2) The gender difference does not affect the work attitudes of the samples. This does not agree with one of the hypotheses of the research. On the other hand, the differences of age and level of education of the samples affect the work attitudes significantly with value of 0.05. This emphasizes the other hypotheses of the research.

**Keywords:** Work Attitudes, Ten Virtues of the King, The Bureau of Royal Household

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล จึงได้มีการกำหนด ยุทธศาสตร์ในการสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคม โดยการปลูกฝังให้ข้าราชการของรัฐยึดถือแนวทางการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่ว่ากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับใดๆ ต่างก็มุ่งส่งเสริมให้คนไทยเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรม เมื่อบุคคลในสังคมไม่มีคุณธรรมและจริยธรรมแล้วก็จะเกิดเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน คำนี้ถึงแต่ประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง จึงหวังว่าเมื่อข้าราชการทุกคนมีสติและจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรมแล้วจะทำให้ปัญหาดังกล่าวลดน้อยลงไปได้

หลักทศพิธราชธรรม หรือราชธรรม 10 เป็นธรรมของพระราชา หรือคุณธรรมของ ผู้ปกครองบ้านเมือง เป็นหลักธรรมสำหรับทำให้ผู้อื่นรักใคร่พอใจ 10 อย่าง หลักทศพิธราชธรรม จึงเป็นหลักธรรมที่ผู้ปกครอง ข้าราชการหรือบุคคลทั่วไปสามารถนำไปประพฤติปฏิบัติตนได้ ทศพิธราชธรรม หรือราชธรรม 10 สำหรับข้าราชการ ได้แก่

1. ทาน หมายถึง การให้ การเป็นผู้ให้ เป็นคุณธรรมข้อแรกของข้าราชการตามหลัก ทางพุทธศาสนา การให้นั้นมีอยู่ 2 อย่างคือ อมิสทาน ได้แก่ การให้วัตถุสิ่งของ เช่น ให้เงินทอง ให้อาหาร เป็นต้น ธรรมทาน ได้แก่ การให้ธรรมหรือความรู้ ให้กำลังใจ ให้ภัย เป็นต้น

2. ศील หมายถึง ความประพฤติดีงาม ข้าราชการทุกระดับเป็นบุคคลแบบอย่างที่จะต้องมี ความ “งามด้วยศีล” ได้แก่ ต้องเป็นบุคคลที่มีระเบียบวินัย เคารพครัด ระมัดระวัง จะต้อง รู้จักบริหารคนและบริหารงาน

3. ปริจาคะ หมายถึง การเสียสละ ความหมายเชิงปฏิบัติว่า ให้ ในลักษณะของ “ทาน” เป็นการให้สิ่งที่ดีที่มีอยู่และในเพียงบางส่วนแต่การให้ลักษณะของ “ปริจาคะ” นั้น เป็นการให้ทั้งหมด ให้ไม่มีส่วนเหลือ ผู้ปฏิบัติที่ดีย่อมต้องมีความพร้อมในการเสียสละ

4. อาชวะ หมายถึง ความซื่อตรง ความซื่อตรงเป็นหลักธรรมที่สำคัญอย่างยิ่งของ ข้าราชการอีกประการหนึ่ง ข้าราชการต้องเป็นบุคคลที่ซื่อตรง ไม่คดโกง โปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงสามารถนำคน หน่วยงาน วิ่งตรงไปสู่เป้าหมายได้อย่างปลอดภัย

5. มัททวะ หมายถึง ความอ่อนโยน เป็นคุณธรรมที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับ ข้าราชการ โดยข้าราชการที่ต้องการให้เป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ๆ แล้ว จะต้องเป็น บุคคลที่อ่อนโยนนุ่มนวลไม่หยาบคาย ไม่เย่อหยิ่ง ให้ลดมานะละทิฐิทั้งปวง

6. ตบะ หมายถึง การระงับยับยั้งขมใจ ข้าราชการที่ดีต้องมี “ตบธรรม” คือการแผด เผากิเลสตัณหาให้เข้ามาครอบงำจิตใจของตนเองอยู่เสมอ คือละความชั่วภายในตนเองให้หมด ไป หล่อหลอมเอาแต่ความดี มีความดีเป็นแบบอย่าง มีความ پاکเพียรเป็นเครื่องเผากิเลส

7. อักโกธะ หมายถึง ความไม่โกรธ ข้าราชการคือบุคคลผู้มีบทบาทมีอำนาจหน้าที่ ในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการตัดสินใจ ให้ทำหรือไม่ทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งใน สถานการณ์อย่างนี้ ข้าราชการจะมีความอดทนโกรธไม่ได้เลย ต้องมีความสุขสงบ เยือกเย็น

8. อวิหิงสา หมายถึง การไม่เบียดเบียน ข้าราชการที่ดีจะต้องไม่มีความเห็นผิดจาก ทำนองคลองธรรม ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความเท่าเทียมกัน เหมือนกันเสมอภาค กัน เคารพในกฎหมาย นำความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาสร้างความสามัคคี

9. ขันติ หมายถึง ความอดทน ความงามของข้าราชการอยู่ที่การมีความอดทน หรือการมีขันติ และการมีความสงบเสงี่ยมเจียมตัว หรือการมีโสรัจจะ ข้าราชการที่ดีจึงจำเป็น จะต้องฝึกฝนอบรมตนเองให้เป็นคนมีความอดทนและความเสงี่ยมเจียมตัวอยู่เสมอ

10. อวิโรธนะ หมายถึง ความไม่คลาดทรม คือมีความหนักแน่นในธรรม ไม่มี ความเอนเอียง สถิตมั่นในธรรม ข้าราชการทุกระดับจะต้องไม่มีความผิดพลาด ความเสียหาย เพราะหากมีความผิดพลาดย่อมทำให้เกิดความหายนะสะสมเรื้อรัง จะแก้ไขลำบาก

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการพลเรือนในพระองค์ แผนกที่ประทับ วังสระปทุม มีความสนใจศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อองค์การ รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของข้าราชการพลเรือนในสังกัดแผนกที่ประทับ ถึงเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อจะได้นำไปประพฤติปฏิบัติตนในชีวิตประจำวัน เพื่อเป็นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ที่ดีต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง

## สมมติฐานของการวิจัย

1. การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง มีความแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ หลักทศพิธราชธรรมตามหลักพระพุทธศาสนาประกอบด้วยหลักทั้ง 10 ประการ ได้แก่ ด้านทาน (การให้) ด้านศีล (ความประพฤติดีงาม) ด้านปริจาคะ (การเสียสละ) ด้านอาชวะ (ความซื่อตรง) ด้านมัททวะ (ความอ่อนโยน) ด้านตปะ (การระงับยับยั้งชั่งใจ) ด้านอักโกธะ (ความไม่โกรธ) ด้านอวิหิงสา (ความไม่เบียดเบียน) ด้านขันติ (ความอดทน) และด้านอวิโรธนะ (ความไม่คลาดจากธรรม)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง จำนวนทั้งสิ้น 227 คน แบ่งเป็น ฝ่ายชาวที่จำนวน 92 คน ฝ่ายมหาดเล็ก จำนวน 42 คน ฝ่ายตำรวจวัง จำนวน 22 คน ฝ่ายวังสระปทุม จำนวน 30 คน ฝ่ายสิ่งของและเอกสารจดหมายเหตุส่วนพระองค์ จำนวน 5 คน และฝ่ายบำรุงรักษาราชอุทยาน จำนวน 36 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 150 คน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

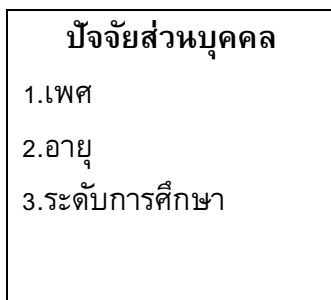
การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ในการศึกษาข้อมูล ได้แก่ เขตพระราชฐานวังสระปทุม เลขที่195 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพฯ 10330

#### ขอบเขตด้านเวลา

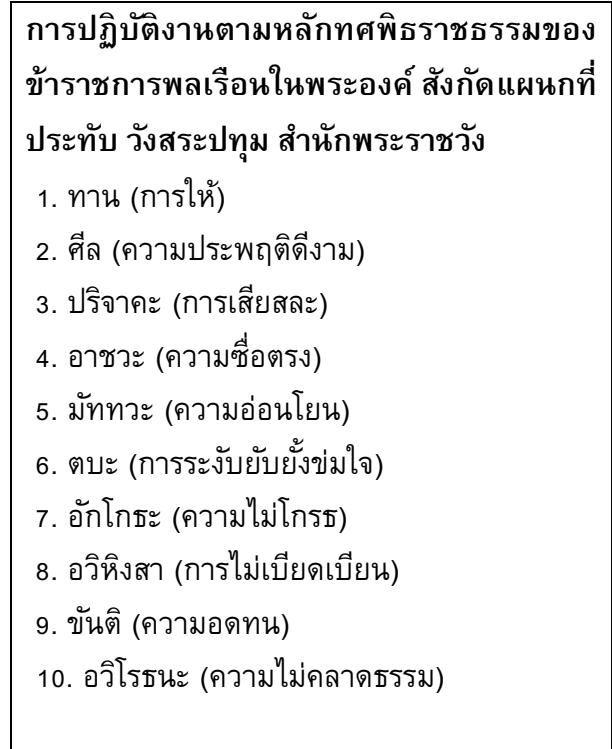
การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่31 สิงหาคม 2565 รวมระยะเวลา 3 เดือน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ



#### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) กล่าวว่า การทำงานของแต่ละคนย่อมขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนแต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้ 1) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง ระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน เป็นต้น 2) เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน เป็นต้น 3) ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับจากสังคม ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักทศพิธราชธรรม

สมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน) (2553) ทศพิธราชธรรมเป็นธรรมของพระราชาและนักปกครอง มี 10 ประการ คือ 1) ทาน การให้ ทั้งวัตถุทาน ธรรมทาน 2) ศีละ ความประพฤติดีงาม งดเว้นจากการทำชั่ว 3) ปริจาคะ การเสียสละ ยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม 4) อาชชวะ ความตรง คือประพฤติซื่อตรง ไม่คิดทรยศต่อประชาชน 5) มัททวะ ความอ่อนโยน มีกายวาจาสุภาพอ่อนโยน 6) ตบะ ความเพียร เพียรปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างสม่ำเสมอ 7) อักโกธะ ความไม่โกรธ ไม่ลุอำนาจของความโกรธ 8) อวิหิงสา การไม่เบียดเบียน ไม่ทำอะไรให้เป็นการเบียดเบียนผู้อื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อม 9) ขันติ ความอดทน มีความอดทนต่อความลำบาก ตรากตรำทั้งปวง 10) อวิโรธนะ ความไม่ผิด จะทำอะไรก็ศึกษาพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดเมื่อรู้ว่าอะไรผิดก็ไม่ทำ

สถาบันพระปกเกล้า (2556) กล่าวว่า คุณธรรมผู้นำสิบประการ หมายถึง หลักธรรมประจำตัวของผู้ซึ่งมีภาวะผู้นำสูง พึงมี 10 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ 1) ทานะ คือ การให้ การเสียสละ การให้น้ำใจ 2) ศีละ คือ ความประพฤติที่ดีงาม ทั้ง กาย วาจา ใจ ให้ปราศจากโทษ 3) การบริจาค คือ การเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อความสุขส่วนรวม 4) ความซื่อตรง คือ ความซื่อตรงในฐานะที่เป็นผู้นำ ดำรงอยู่ในสัตย์สุจริต 5) ความอ่อนโยน คือ การมีอัธยาศัยอ่อนโยน เคารพในเหตุผลที่ควร มีสัมมาคารวะต่อผู้อาวุโส 6) ความเพียร คือ ความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความเกียจคร้าน 7) ความไม่โกรธ คือ ความไม่แสดงความโกรธ ไม่มุ่งร้ายผู้อื่น แม้จะลงโทษผู้ทำผิดก็ทำตามเหตุผล 8) ความไม่เบียดเบียน คือ การไม่ก่อทุกข์หรือเบียดเบียนผู้อื่น 9) ความอดทน คือ การรักษาอาการ กาย วาจา ใจให้เรียบร้อย การอดทนต่อสิ่งทั้งปวง 10) ความหนักแน่น เที่ยงธรรม คือ ถือความถูกต้องเที่ยงธรรมเป็นหลัก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า หลักทศพิธราชธรรม หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ ซึ่งบุคลากรภายในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายของตนเอง ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรผ่านกระบวนการ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมที่ใช้ในการบริหารการปกครอง โดยแบ่งออกเป็น 10 ด้าน คือ 1) ด้านทาน (การให้) หมายถึง รู้จักอนุเคราะห์ประชาชนให้ได้รับความสุข ช่วยเหลือและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคี ให้คำปรึกษาประชาชนให้ได้รับประโยชน์สุขอย่างเต็มที่ 2) ด้านศีล (ความประพฤติดีงาม) หมายถึง เป็นคนมีศีลธรรม มีประพฤติที่ดีทั้งทางกาย วาจา รักษาความสุจริตต่อหน้าที่ มีศีลกำกับในการบริหารงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด 3) ด้านบริจาค (การเสียสละ) หมายถึง มีความเสียสละเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน พัฒนาตนให้เป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน 4) ด้านอาชชวะ (ความซื่อตรง) หมายถึง มีความซื่อสัตย์ซื่อตรงต่อหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ 5) ด้านมัททวะ (ความอ่อนโยน) หมายถึง มีอัธยาศัยที่อ่อนโยน และอ่อนน้อมถ่อมตน มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ รวดเร็ว และถูกต้อง 6) ด้านตบะ (การระงับยับยั้งข่มใจ) หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ของตนเพื่อความสุขของประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือ ปฏิบัติและพัฒนาตนเองให้มีคุณงามความดี 7) ด้านอักโกธะ (ความไม่โกรธ) หมายถึง มีความเมตตาประจำใจ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ก็แก้ปัญหาต่างๆ ด้วยความสุ่มรอบคอบ 8) ด้านอวิหิงสา (การไม่เบียดเบียน) หมายถึง มีความกรุณา ไม่เบียดเบียนและกลั่นแกล้งให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ทำงานในหน้าที่ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน 9) ด้านขันติ (ความอดทน) หมายถึง มีความอดทนต่อการปฏิบัติงาน ทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการในการรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม 10) ด้านอวิโรหณะ (ความไม่คลาดธรรมดา) หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องเที่ยงธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้นเสมอปลาย ยึดผลประโยชน์ประชาชนเป็นที่ตั้ง



## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง จำนวนทั้งสิ้น 227 และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ชุด คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎีแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจ้งความประสงค์ต่อหัวหน้าแผนกที่ประทับ และมอบหนังสือเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามทั้ง 150 ฉบับ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อให้การวิเคราะห์ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ และระดับการศึกษา คำตอบแต่ละข้อโดยการแสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของคำถามแต่ละข้อ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง ทั้ง 10 ด้าน เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์

## สรุปผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เรื่องการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม ของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุ 30 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.00 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.67, S.D. = 0.43$ ) พิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านทาน (การให้) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.54, S.D. = 0.53$ ) ด้านศีล (ความประพฤติดีงาม) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.67, S.D. = 0.50$ ) ด้านบริจาค (การเสียสละ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.68, S.D. = 0.49$ ) ด้านอาชวะ (ความซื่อตรง) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.40$ ) 2.5 ด้านมัทวะ (ความอ่อนโยน) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.62, S.D. = 0.51$ ) ด้านตบะ (การระงับยับยั้งข่มใจ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.51$ ) ด้านอักโกธะ (ความไม่โกรธ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.52, S.D. = 0.61$ ) ด้านอวิหิงสา (ความไม่เบียดเบียน) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.53$ ) ด้านขันติ (ความอดทน) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.70, S.D. = 0.56$ ) ด้านอวิโรหนะ (ความไม่คลาดจากธรรม) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.53$ )

3. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง อยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง มีความแตกต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆ ดังนี้ ขอให้ข้าราชการทุกคนตั้งใจทำงาน และเป็นข้าราชการที่ดี อยากรให้ทุกคนนั้นเข้าใจเพื่อนร่วมงาน เข้าใจในงานจะดีที่สุด ข้าราชการพลเรือนในวังสระปทุมมุ่งเน้นการอยู่ร่วมกันและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และให้ข้าราชการบริหารนำหลักการเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้กับครอบครัวและสังคม

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ เต็มรัตน์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานโดยใช้ทศพิธราชธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 3 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 154 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านอวิหิงสา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาด้านอวิโรหนะ และด้านทาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านทาน (การให้) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวราวุฒิ มหาวโร (ถาวะโร) (2556) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแบ่งปันกับผู้อื่นให้ได้รับประโยชน์สุข และปฏิบัติงานด้วยการให้ความสงเคราะห์ อนุเคราะห์ผู้อื่นให้ได้รับความสุข

ด้านศีล (ความประพฤติดีงาม) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี นาอุดม (2563) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยการรักษาความสุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานด้วยการมีศีลกำกับในการทำงาน และปฏิบัติงานด้วยการเป็นคนมีศีลธรรม มีความประพฤติที่ดี ทั้งทางกายและวาจา

ด้านปริจาคะ (การเสียสละ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวราวุฒิ มหาโร (ถาวะโร) (2556) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน และมีการพัฒนาตนให้เป็นผู้มีความสามารถและเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

ด้านอาชวะ (ความซื่อตรง) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสมชาย วีรชันเสวิน (2554) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่คิดคดโกง และปฏิบัติงานกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างตรงไปตรงมาเหมือนกันทุกคน

ด้านมัทวะ (ความอ่อนโยน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ สุจริตจันทร์ (2559) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยที่อ่อนโยน อ่อนน้อมต่อมตน ไม่เหยียดหยามบุคคลอื่น และปฏิบัติงานด้วยการวางตนเป็นผู้มีเหตุผล และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่เจ้าอารมณ์

ด้านตบะ (การระงับยับยั้งข่มใจ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ เต็มรัตน์ (2556) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานโดยเป็นผู้ยึดมั่นในความดีความถูกต้อง ละความชั่วภายในตน และปฏิบัติงานด้วยการรักษาคำมั่น ไม่รับปากเพียงให้พ้นตัว จนทำให้ขาดความเชื่อถือ

ด้านอักโธระ (ความไม่โกรธ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรง คุ่มพาล, ธนวรรณ มะโนรา และสมจิตร โตนชัยภูมิ (2552) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ทำความเข้าใจ แก้ไขปัญหาโดยไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน และปฏิบัติงานมีความเมตตาประจําใจ วั้ระงับความโกรธ ความขุ่นเคืองแห่งตน

ด้านอวิหิงสา (ความไม่เบียดเบียน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อนุภูมิ ไชวเกษม (2554) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความกรุณา ไม่เบียดเบียนและกลั่นแกล้งให้บุคคลอื่นต้องเดือดร้อน และปฏิบัติงานด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ มีความเท่าเทียมกัน

ด้านขันติ (ความอดทน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ สุจริตจันทร์ (2559) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเท เพื่อประโยชน์โดยรวม และปฏิบัติงานด้วยความอดทนต่อความยากลำบาก เพื่อประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน

ด้านอิโรธนะ (ความไม่คลาดจากธรรม) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี นาอุดม (2563) ที่แสดงให้เห็นว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานกับบุคคลอื่นอย่างยุติธรรมทุกคน ไม่เอินเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องเที่ยงธรรมและปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้นเสมอปลาย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ขอให้ข้าราชการบริพารทุกคนตั้งใจทำงาน และเป็นข้าราชการที่ดี
2. ยอยากทุกคนให้เข้าใจเพื่อนร่วมงาน เข้าใจในงานจะดีที่สุด
3. ข้าราชการบริพารในวังสระปทุมมุ่งเน้นการอยู่ร่วมกันและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข
4. ให้ข้าราชการบริพารนำหลักการเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้กับครอบครัวและสังคม

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดแผนกที่ประทับ วังสระปทุม สำนักพระราชวัง ที่แบ่งออกเป็น 10 ด้าน พบว่าข้าราชการพลเรือนในพระองค์ มีการปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นจึงควรนำหลักทศพิธราชธรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น

1. ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ควรปฏิบัติงานโดย ไม่เบียดเบียนใคร ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน พยายามส่งเสริมสันติภาพด้วยการงดเว้นความ
2. ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ควรปฏิบัติงานโดยไม่ขัดต่อเจตจำนงหรือมาตรการใด ๆ ของแผนกที่ประทับ มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน
3. ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ควรปฏิบัติงานด้วยความอ่อนโยน และอ่อนน้อมถ่อม มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน วางตนเป็นผู้มีเหตุผลและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ควรปฏิบัติงานโดยมีความเมตตาประจําใจ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ก็แก้ปัญหาด้วยความสุขุมรอบคอบ จนทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

## บรรณานุกรม

- วัชรวิชัย สาร. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ นิติธรรม, 2544.
- พระเจริญ สุวฑฺฒโน. ทศพิธราชธรรมของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2545.
- พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). ทศพิธราชธรรม พุทธทาสภิกขุ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, 2537.
- พุทธทาสภิกขุ. ทศพิธราชธรรม. กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, 2549.
- สำนักพระราชวัง. หน่วยราชการในพระองค์ / เกี่ยวกับหน่วยราชการในพระองค์. <https://www.royaloffice.th/about-royaloffice/สำนักพระราชวัง>.
- ล่องดาว วงเวียน. การปฏิบัติราชการตามหลักทศพิธราชธรรม. รายงานบทความ กลุ่มกฎหมายระหว่างประเทศ กองประมงต่างประเทศ. <https://www.fisheries.go.th>.
- พระวราวุฒิ มหาวโร (ถาวะโร) (2556). การปฏิบัติงานตามหลักทศพิธราชธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เมธี นาอุดม (2563). การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พระมหาสมชาย วีระขันเสวิน (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแนวทศพิธราชธรรมกับภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล เขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อภิรักษ์ สุจริตจันทร์ (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำตามหลักทศพิธราชธรรม ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุภาภรณ์ เต็มรัตน์ (2556). การบริหารงานโดยใช้ทศพิธราชธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 3. วิทยานิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลนจังหวัดนครปฐม

COMPETENCY DEVELOPMENT OF PERSONNEL IN  
LAMPHAYA SUBDISTRICT MUNICIPALITY, BANGLEN  
DISTRICT, NAKHONPATHOM PROVINCE

กิติพัฒน์ ภิพิมพ์นันท์<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และ (2) ศึกษาปัญหาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 20,072 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ บุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ด้านการประสานงาน บุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา ได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา สามารถตรวจสอบได้ และ (2) ปัญหาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ การติดต่อกันมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ล่าช้า ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาไม่มีเวลาให้คำชี้แนะเมื่อมีปัญหา ด้านการประสานงาน พบว่า ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาขาดการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

**คำสำคัญ:** การพัฒนา จังหวัดนครปฐม

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the competency development of personnel in Lamphaya Subdistrict Municipality, Banglen District, Nakhonpathom Province, and (2) to study the problem of competency development of personnel in Lampaya Sub-District Municipality, Banglen District, Nakhonpathom Province.

This research was quantitative. The population used in this research was 20,072 people living in Lampaya Subdistrict Municipality, Banglen District, Nakhonpathom Province. The sample size was determined using Taro Yamane's ready-made table. The sample consisted of 100 people. Data were questionnaires. Data analysis was done by percentage and mean.

The results found that: (1) the competency development of personnel in Lamphaya Subdistrict Municipality, Banglen District, Nakhonpathom Province had good human relations with all parties in terms of motivation for work. There was regular enhancement and development of personnel coordination of Lamphaya Subdistrict Municipality personnels. To receive cooperation and advice from relevant agencies, morality and ethics in work operation of personnel of Lampaya Subdistrict Municipality, and (2) the problem of competency development of personnel in Lampaya Subdistrict Municipality, Banglen District, Nakhonpathom, namely, the communication process was complicated, causing delays. In terms of motivation, it was found that executives and supervisors did not have time to give advice when there was a problem. In terms of coordination, it was found that the location should be appropriately arranged and conducive to the work of personnel. In terms of morality and ethics in working, it was found that the problem was the lack of raising awareness of service provision.

**Keywords:** Development, Nakhonpathom Province

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรับตัวให้ทันกับการปรับเปลี่ยนระบบงานของภาครัฐ โดยการกำหนดหน้าที่ที่บุคลากรต้องปฏิบัติงานใน 4 ด้าน คือ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำแผน กระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ กระบวนการคิดวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของการปฏิบัติงานเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อวิถีปฏิบัติและเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากทรัพยากรอื่นๆ เพราะอายุงานมากขึ้นจะมีคุณค่าเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ ในขณะที่ทรัพยากรอื่นๆ เป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วจะหมดไปหรือมีการเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลา ดังนั้นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจ ควบคุม และดูแลรักษาเป็นอย่างดีก็คือ บุคลากร โดยองค์กรขนาดใหญ่ที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มุ่งมาจากการให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร เป็นอันดับแรกเพราะเชื่อว่าหากบุคลากรมีคุณภาพแล้วประสิทธิภาพขององค์กรก็จะ



ตามมา ทั้งนี้องค์กรจะต้องรู้จักสรรหา เลือกร บุคลากรที่จะเข้ามาทำงานให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง และต้องรู้จักวิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่เดิมให้มีการพัฒนา ศักยภาพการทำงานตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากเลือกคนมา ทำหน้าที่ในตำแหน่งตามที่ได้สรรหามา จะพบว่าพนักงานจะมีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี ถือว่าบุคคลนั้นมีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย แต่หากเลือกคนมา ทำหน้าที่แล้ว พบว่า ทำงานไม่ได้มีความบกพร่องหรือมีปัญหาในการทำงาน ก็ถือว่าบุคคลนั้นขาด สมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรควร จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและชำนาญงาน ต้องพร้อมเป็นผู้ที่เรียนรู้อยู่เสมอ จึง จะส่งผลให้เห็นว่าบุคลากรมีสมรรถนะความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับ องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

สมรรถนะ หรือ Competency มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เพราะสมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ต่อตัวองค์กรหรือ หน่วยงาน และต่อการบริหารบุคคลโดยรวม ซึ่งช่วยให้การคัดสรรบุคคลมีลักษณะที่ดีทั้งความรู้ ทักษะ และ ความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กร อย่างแท้จริงเมื่อนำแนวคิดสมรรถนะ(Competency) มาใช้ในองค์กรแล้ว จะช่วยในการบริหารทรัพยากร บุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับ หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยสมรรถนะ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท หลัก คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นคุณลักษณะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อให้ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร เช่น มีความรู้เกี่ยวกับองค์กร มีความซื่อสัตย์ มีความ ใฝ่รู้ และมีความรับผิดชอบ เป็นต้น และสมรรถนะตามสายงาน(Functional Competency) เป็นคุณลักษณะที่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ซึ่งเป็น คุณลักษณะร่วมกันและมีจุดมุ่งหมายเพื่อหล่อหลอมเป็นค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้อง พัฒนาเรื่องใด ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2552: 14) ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถือว่ามีความสำคัญต่อการ แสดงศักยภาพในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการทำงาน เป็นกิจกรรมหลักที่ทุกคนต้องปฏิบัติ แต่ปัญหาหลักที่บุคลากรส่วนใหญ่ประสบในขณะที่ปฏิบัติงานมี 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ การศึกษา (Knowledge)

2) ด้านทักษะ (Skill) 3) ด้านทัศนคติ (Attitude) (วิจิตร อาวะกุล, 2550) ซึ่งเกิดจากการขาดความมุ่งมั่นที่จะ ปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ผลงาน ขาดความตั้งใจและขาดความพยายามมีจิตสำนึกของการ เป็นบุคลากรของรัฐ ขาดความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ขาด การศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและ

เทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงาน และยังขาดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หากมีการนำหลักสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาใช้ภายในองค์กรแล้วจะเป็นแนวทางในการนำมาปรับใช้และปฏิบัติกับบุคลากรให้เกิดผลดีต่อตัวบุคคลและองค์กรต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2552) จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน แนวทางการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งปัญหาในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

### สมมติฐานของการศึกษา

เพศของบุคลากรที่ต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

อายุของบุคลากรที่ต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

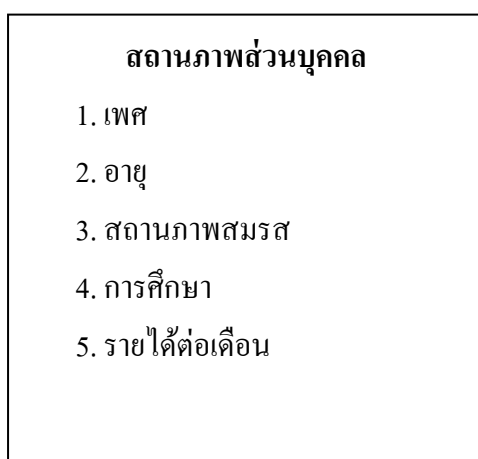
สถานภาพสมรสของบุคลากรที่ต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของบุคลากรที่ต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

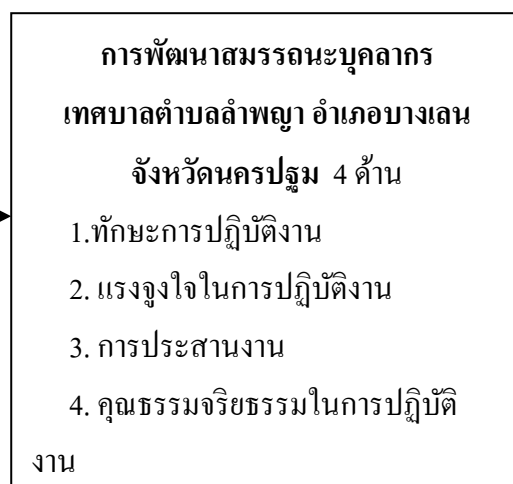
รายได้ต่อเดือนของบุคลากรที่ต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการศึกษา

#### ตัวแปรอิสระ



#### ตัวแปรตาม



## ขอบเขตของการศึกษา

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ใน 4 ด้าน คือ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ทั้ง 4 ด้าน

### 1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 20,072 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดย

คาดว่าสัดส่วนของลักษณะประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

### 1.5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ใน 4 ด้าน คือ

- 1) ทักษะการปฏิบัติงาน
- 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 3) การประสานงาน
- 4) คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

## การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัด นครปฐม ในบทนี้จะนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยขอนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

#### ความหมายและการพัฒนาสมรรถนะ

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะ (Competency) พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของสมรรถนะ ในมุมมองต่างๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

วูดรูล์ฟ (Woodruffe, 1992) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมตามความต้องการของตำแหน่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานและหน้าที่ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทักษะและแรงจูงใจ หรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น

ลูซีย์ และเรฟซิงเกอร์ (1999) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้และคุณลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคล ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล โดยสมรรถนะจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติของบุคคล ประสบผลสำเร็จ

แมคคิลเลนด (อ้างใน สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์, 2548) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ไม่ว่าจะสมรรถนะในแบบจำลองใดก็ตามจะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ 1) สมรรถนะส่วนที่มองเห็นได้ชัด ได้แก่ ทักษะ และความรู้ และส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ ได้แก่ พฤติกรรมที่สะท้อนมาจากค่านิยม อุปนิสัย ทัศนคติ และแรงขับ 2) สมรรถนะต้องแสดงให้เห็นถึงผลงาน 3) ผลงานนั้นต้องสามารถวัดค่าได้ทั่วไป ดังนั้น สมรรถนะ

จึงเป็นความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคลนั้น ๆ จะมีองค์ประกอบได้แก่ ทักษะ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำได้ ความรู้ เป็นความรู้เฉพาะด้านของบุคคล ความเชื่อใจตน เป็นสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นคุณลักษณะ เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลหรือสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เจตคติ ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของ

บุคคลอย่างไรก็ตามการที่จะพิจารณาว่าสิ่งใดที่จะสามารถเรียกว่าสมรรถนะได้นั้นจะต้องประกอบด้วย  
ลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. เป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของ  
พฤติกรรมการทำงาน

2. มีความสัมพันธ์กับงานหรือสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
3. สังเกตได้ วัดหรือประเมินได้อย่างเป็นระบบด้วยวิธีการหรือเครื่องมือที่เหมาะสม
4. สร้างหรือพัฒนาให้มีในตัวบุคคลได้

ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ  
ดังนี้คือ

1. ทักษะ หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ
2. ความรู้ หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล
3. ความรู้สึกต่อตนเอง หมายถึง เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่ง  
ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น
4. คุณลักษณะ หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น
5. แรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็น  
เป้าหมาย องค์ประกอบทางด้านความรู้และทักษะ ถือว่าเป็นส่วนที่คนแต่ละคนสามารถพัฒนาให้มีขึ้นได้ไม่  
ยากนักด้วยการศึกษาค้นคว้า (ทำให้เกิดความรู้) และฝึกฝนปฏิบัติ (ทำให้เกิดทักษะ) ในขณะที่องค์ประกอบ  
ที่เหลือ คือ เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน บุคลิก ลักษณะประจำตัวของบุคคล  
แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล

ดังนั้น สมรรถนะ จึงเป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะและเจตคติ ซึ่งสามารถ แบ่งออกได้  
เป็น 2 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน ซึ่ง  
สมรรถนะพื้นฐานเหล่านี้ ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมี  
ผลงานแตกต่างจากบุคคลอื่น
2. สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูง  
กว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่ง สมรรถนะ ในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นการใช้ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ  
อื่น ๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจและเจตคติ) เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเลิศในงาน

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 20,072 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามานะ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วพิจารณาตัวแปรที่คาดว่าจะเกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน รวม 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา รวม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวม 41 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญาจำนวน 20,072 คน รวม 4 ข้อ

## สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมและ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100คนสามารถสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

### สรุปผล

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมรวม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานการประสานงานและคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 32 – 38ปี สถานภาพสมรสการศึกษาปริญญาตรีมีอายุราชการ 6 – 10 ปี และรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

2. การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมใน 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานการประสานงานคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านทักษะในการปฏิบัติงานในภาพรวมบุคลากรเทศบาลตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมมีทักษะในการทำงานเฉลี่ย ร้อยละ 84.0ซึ่งส่วนใหญ่ พบว่า มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย รองลงมีความสามารถเชิงเทคนิคการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบ โปรแกรม ข้อมูลข่าวสารมีอิสระในความคิดและอิสระในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทุกฝ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา และมีการฝึกอบรมเทคนิค การปฏิบัติงานใหม่ มีการศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม

## บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ นิยมศิลป์. (2541). แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร : กนกการ พิมพ์.  
กัจจกร ภัคษาหาร. (2561). ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านตำบลฉวาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- จุรี ผลภักดี. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำปาง จังหวัดจันทบุรี. การศึกษาอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรรยา พ้าประทาน. (2560). ปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานระดับ 2 – 7 ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จรัมพร ประถมบูรณ์. (มปป.). COMPETENCY : การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศในกระบวนการยุติธรรมทางการปกครอง. สืบค้นจาก <http://www.frda.or.th/comnetencv2.html>
- ชาญชัย อินทรประวัตติ. (2545). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวิชา คชอินทร์. (2541). องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ทวิบูรณ์ หอมเย็น. (2546). การบริหารของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
- บรรจง อภิตติกุล. (2547). การบริหารงานบุคคล : การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการฝึกอบรม. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พงศธร สัจจชลพันธ์. (2541). เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานองค์การส่วนจังหวัด. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เพชรน้อย ม่วงงาม. (2549). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- พนัช หัสสานินทร์. (2542). การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมพ์มล พลเวียง. (2543). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.



พะยอม วงศ์สารี. (2548). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ร่วมกับสำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. **Competency-based Human Resource Management**. วารสารการบริหารคน, 21, (ตุลาคม – ธันวาคม 2553).

นิธินาถ สิ้นธุเดชะ. (2548). การบริหารการเปลี่ยนแปลง: การเพิ่มขีดสมรรถนะขององค์กร. เอกสารสรุปคำบรรยายการประชุมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, วันที่ 1- 6 สิงหาคม 2548.

กัญญา สาธร. (2547). การพัฒนาทีมงานกับประสิทธิภาพการบริหาร. YOUNG EXECUTIVE 6.

ภูมิวิทย์ เวชกามา. (2543). การระดมประชาชนเพื่อพัฒนาชนบทในการบริหารงานชนบท. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ธัญกิจ เมฆอุษา. (2560). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท กิจรุ่งเรือง จำกัด สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

ยศนันท์ เพื่อนพฤษภา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทอาเซียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).

ยรรยง จิตผ่องแผ้ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ทู จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

ยุพา สมบัติมากมี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วีรยา เอี่ยมวิบูลย์. (2549). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

सानิต สิทธากิติ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 8. การค้นคว้าอิสระธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ, 31 มกราคม 2548.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). **คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย**. กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลีฟวิ่ง จำกัด.

สิทธิชัย สุวรรณประทีป. (2550). **คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล.

สมาน ริงสิโยกฤษณ์. (2544). **การศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาบุคลากรโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต . ภาควิชาบริหารการศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2546). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 5 . กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2546) . **การบริหาร (Management)**. พิมพ์ครั้งที่ 9 .กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ 1991.

สายวสันต์ จันดา. (2542). **การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุรพล อรุณรัตน์. (2548). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

สุทัศน์ วิหกปักษยา. (2559). **ประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน**. หลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุริรัตน์ เอี่ยมสกุล. (2542). **กระบวนการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

สุวิทย์ จันท์เพชร. (2549). **การประเมินบุคคล (Personnel Evaluation)**. สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุวิทย์ จันท์เพชร. (2549). **ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา**. สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อนุชิต ฐานุกุลกิจ. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อรรถพล จันทร์แจ่มฟ้า. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคกิจในกลุ่มชุมชนใต้. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2542). การวางแผนเพื่อการบริหาร . กรุงเทพมหานคร : ศรีโรจน์การพิมพ์.

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล. วารสารบริหารคน, 21 (ตุลาคม – ธันวาคม 2543): 11-18.

คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

QUALITY OF LIFE OF ELDERLY, WHO RECEIVED  
A LIVING SUBSIDY, NONTREE SUB-DISTRICT ADMINISTRATION

ORGANIZATION, BORAI DISTRICT, TRAT PROVINCE

กุลิสรา กสิถุภษ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด และ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด จำแนกตามคุณลักษณะของบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษาได้แก่ ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด จำนวน 528 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ ทาโร่ ยาโมเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม (1) คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อจำแนกตามด้านต่างๆ ได้ดังนี้ ด้านสังคม ( $\bar{X} = 3.86$ ) และ ด้านสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ( $\bar{X} = 3.77$ ) และด้านร่างกาย ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ (2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีเพศต่างกัน มีอายุต่างกัน และมีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีอาชีพต่างกัน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ จังหวัดตราด

## ABSTRACT

The research objectives were (1) to study the life quality of the elderly residing in Nontree Sub-district administration organization, Borai district, Trat province, (2) and to compare the life quality of the elderly with different person background.

This research was a quantitative research. The population of the study was 528 elderly people receiving the living subsidy, Nontree sub-district administration organization, Borai district, Trat province, the sample was 228 elderly people, the sample life what determined by the formula of Yamane, the study to tool was a set of self-administered questionnaires the collected data were analyzed by mean of descriptive statistics, a t-Test and F-test (One-way ANOVA).

The result found that (1) the elderly's quality of life generally was at the high level ( $\bar{X} = 3.80$ ). When each aspect was considered, it was found that the social relationship ( $\bar{X} = 3.86$ ) and environment ( $\bar{X} = 3.86$ ) aspect ranked the most, followed by the mental aspect ( $\bar{X} = 3.77$ ). Mean ( $\bar{X} = 3.70$ ). (2) From the comparison, it was found that the elderly who had different gender, age, marital status failed to differ in the quality of life. Whereas, the elderly with different occupation, education, monthly income differed in the quality of life at the statistical significance level of .05.

**Keywords:** Elderly people, Living subsidy, Trat province

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2565 ประเทศไทยก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่า 20% ของประชากรทั้งประเทศ และอีก 9 ปีข้างหน้า ในปี 2574 จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเกินกว่า 28% ของประชากรทั้งประเทศ จากสถานการณ์ดังกล่าวจะทำให้มีผู้สูงอายุ “กลุ่มผู้ป่วยติดเตียง” ประมาณ 3% หรือ 4 แสนคน จากผู้สูงอายุที่มีอยู่ประมาณ 13 ล้าน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสร้างผลกระทบในระดับบุคคล โดยเฉพาะในกลุ่มคนวัยแรงงานที่มีภาระดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประเทศไทยมีสัดส่วนของกำลังแรงงาน : ผู้สูงอายุ : เด็ก อยู่ที่ 4 : 1 : 1 คาดว่าในปี 2579 จะปรับลงไปอยู่ที่ 2 : 1 : 1

สัดส่วนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้อยู่ในวัยทำงานต้องทำงานมากขึ้น และต้องรับภาระดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ผู้สูงอายุจึงอาจขาดความอบอุ่น หรือถูกทอดทิ้ง เกิดปัญหาทางด้านสภาพจิตใจ รวมไปถึงรู้สึกเหงาเมื่อไม่ได้ทำงาน ยิ่งต้องกลายเป็นภาระให้กับลูกหลาน ยิ่งรู้สึกไม่ภูมิใจในตัวเอง น้อยใจ ซึมเศร้า ฯลฯ จึงจำเป็นต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่มากขึ้น ในขณะเดียวกันผู้สูงอายุมักมีปัญหาด้านสุขภาพจึงต้องเตรียมสะสมเงินออม หรือวางแผนการลงทุนเพื่อจะได้มีรายได้ หรือเงินสะสมไว้ใช้ในวัยสูงอายุ หรือสามารถนำเงินออมที่สะสมไว้มาใช้ในช่วงบั้นปลายชีวิตได้ ภาวะสูงวัยนั้นจะมาพร้อมกับความเปราะบางทั้งทางด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม ผู้สูงวัยจึงต้องพึ่งพาคนอื่นมากขึ้นในหลายด้าน การที่ครอบครัว คนรอบข้าง สังคม รวมไปถึงรัฐต้องเข้ามาประคับประคองผู้สูงวัยจำเป็นต้องใช้เวลา เงินทอง และทรัพยากรต่าง ๆ มากตามจำนวนผู้สูงวัย ถ้ายิ่งมากก็อาจจะกระทบต่อทั้งด้านส่วนตัวและองค์รวมทางเศรษฐกิจ สังคม และระบบโครงสร้างต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ

ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุพบความหลากหลายในชีวิตประจำวัน ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ คือ (นพ.ภูษิต ประคองสาย, 2565, (ระบบออนไลน์))

1. รายได้ไม่เพียงพอ
2. ไม่มีหลักประกันสุขภาพ
3. สภาพแวดล้อมในบ้านและสังคมไม่เอื้อต่อการใช้ชีวิต

ปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากพื้นฐานชีวิต เช่น ได้รับการศึกษาที่ไม่สูง ไม่รู้วิธีการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่างๆ นโยบายไม่ตอบโจทย์ต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และในอีก 20 ปีข้างหน้าพบผู้สูงอายุมิแนวโน้มครองโสด ไม่มีครอบครัว ไม่มีลูก หรือมีลูกน้อยลง การจัดทำนโยบายดูแลคุณภาพชีวิตให้ครอบคลุมทุกกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะในอนาคตจะมีผู้สูงอายุที่มีภาวะ

เปราะบางทางเศรษฐกิจและสุขภาพ 7 กลุ่ม คือ (นพ.ภูษิต ประคองสาย, 2565, (ระบบออนไลน์))

1. ผู้สูงอายุที่ผู้พิการทุพพลภาพ
2. ผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อม
3. ผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งไร้บ้าน
4. ผู้สูงอายุยากจน
5. ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสถานะบุคคล
6. ผู้สูงอายุที่ย้ายถิ่นกลับบ้าน
7. ผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายทางเพศ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีเพศที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน
2. ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีอายุที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน
3. ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน
4. ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

5. ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

6. ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ตามระบบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ (จิราภรณ์ เกษร, 2560)

- 1) ด้านร่างกาย (Physical domain)
- 2) ด้านจิตใจ (Psychological domain)
- 3) ด้านสังคม (Social relationship)
- 4) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน 528 คน (เดือนมิถุนายน 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยาโมเน (Taro Yamone) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 227.77 เพื่อให้การคำนวณทางสถิติเป็นไปด้วยความสะดวกลงตัว จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 228 คน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

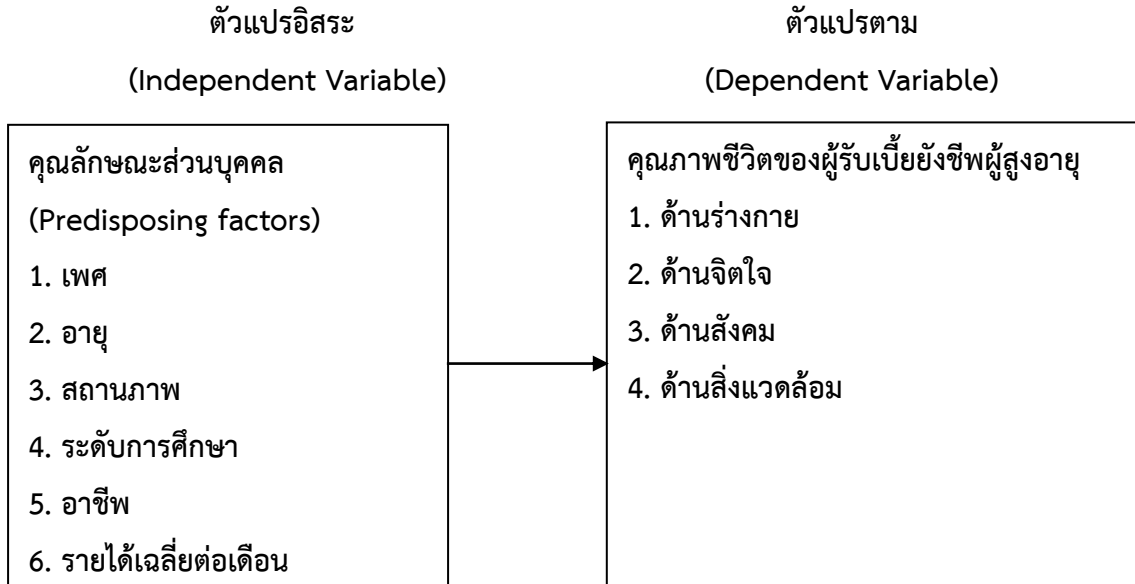
ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ คือผู้สูงอายุ ที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

#### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ระหว่าง เดือน มิถุนายน – สิงหาคม 2565



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอปอไร่ จังหวัดตราด ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสนับสนุนการศึกษาโดยที่นำมาประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวและทฤษฎีกับผู้สูงอายุ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- 2.3 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 528 คน (ผู้ที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอปอไร่ จังหวัดตราด เดือนมิถุนายน 2565) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยาโมเน่ (Taro Yamone) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม สอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอป่าไร่ จังหวัดตราด เพื่อนำมากำหนดกรอบการสร้างแบบสอบถามตลอดจนแนวทางการออกแบบ

2. สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมนิยามศัพท์และตัวแปรที่กำหนดแล้ว นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอผู้เชี่ยวชาญขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมแล้ว หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตาม ข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

3. การนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) การใช้ภาษา (Wording) โครงสร้างของ แบบสอบถาม (Structure and format) และอื่นๆ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ แล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอป่าไร่ จังหวัดตราด ที่มีไขกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

7. นำแบบสอบถามดังกล่าว ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของ ผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอป่าไร่ จังหวัดตราด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอป่าไร่ จังหวัดตราด ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในการตอบแบบสอบถามตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert scales)

ส่วนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionair) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี ให้ออกหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนทรีย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บข้อมูลการใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้แก่ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนทรีย์ อำเภอป่าไร่ จังหวัดตราด เมื่อมีการประชุมประจำเดือนของหมู่บ้าน
3. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนทรีย์ อำเภอป่าไร่ จังหวัดตราด ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การแจกแจงแบบ t-test สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ .05
4. เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม สร้างมาตรวัดระดับความคิดเห็นเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's scale ได้แก่ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วย ปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด

### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60 - 69 ปีมากที่สุด ส่วนอายุ 80 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด สถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกันมากที่สุด ส่วนสถานภาพโสดมีน้อยที่สุด ระดับการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 4 มีมากที่สุด ส่วนระดับการศึกษาอื่นๆ (ปริญญาตรี) มีน้อยที่สุด อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ข้าราชการบำนาญน้อยที่สุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือระหว่าง 5,001-15,000 บาท และน้อยที่สุด คือ 15,001 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด คุณลักษณะของตัวแปรตามที่ศึกษา ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ สังคม และด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า

ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในมาก โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ ท่านสามารถไปทำกิจกรรม ชุมนอกบ้านได้ตามความจำเป็น อยู่ในลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยรองลงมาคือ ท่านสามารถประกอบกิจวัตรประจำวัน เช่น กินข้าว อาบน้ำ แปรงฟัน ฯลฯ ได้อย่างปกติ อยู่ในลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยปานกลาง และอันดับที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถทำกิจกรรม หรือทำงานได้เป็นปกติโดยไม่พึ่งพายา ต่างๆ หรือรับการรักษาทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ ท่านไม่รู้สึกกังวลใจเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตาที่เปลี่ยนแปลงไป อยู่ในลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยรองลงมาคือ ท่านมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ เช่น ศาสนา ฯลฯ และได้เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา และงานประเพณี วัฒนธรรม หรืองานประจำปี ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก และลำดับที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกับผู้สูงอายุด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ ท่านมีความพอใจในสังคมที่อาศัยอยู่ ทั้งครอบครัวและเพื่อนบ้าน มากน้อยเพียงใด อยู่ในลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยรองลงมาคือ ท่านสามารถเข้าร่วมกิจกรรม ในสังคมได้มากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก และลำดับที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย ท่านรู้สึกชีวิตมีความหมายและมีคุณค่าต่อตัวเอง และคนในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัยดีไหมในแต่ละวัน อยู่ในลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด โดยรองลงมาคือ ท่านพอใจที่จะสามารถไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็นเพียงใด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก และลำดับที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านพอใจกับการเดินทางไปไหนมาไหนของท่าน(หมายถึงการคมนาคม) มากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีเพศที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีอายุที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

โดยผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตดีกว่าผู้สูงอายุกลุ่มอายุอื่นๆ และพบว่าผู้สูงอายุ 80 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพชีวิตต่ำสุด

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

โดยผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าผู้สูงอายุที่มีสถานภาพอื่นๆ และพบว่าผู้สูงอายุที่มีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีระดับคุณภาพชีวิตต่ำที่สุด

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาปีที่ 4 มีระดับคุณภาพชีวิตดีกว่าผู้สูงอายุกลุ่มอื่นๆ และพบว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีระดับคุณภาพชีวิตต่ำที่สุด

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง

ระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยผู้สูงอายุที่มีอาชีพ ข้าราชการบำนาญ มีระดับคุณภาพชีวิตดีกว่าผู้สูงอายุกลุ่มอื่นๆ และพบว่าผู้สูงอายุที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีระดับคุณภาพชีวิตต่ำที่สุด

สมมติฐานที่ 6 ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีระดับคุณภาพชีวิตดีกว่าผู้สูงอายุกลุ่มอื่นๆ และพบว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตต่ำที่สุด

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ประกอบไปด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และ ด้านสิ่งแวดล้อม สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุดูแลตัวเอง ตั้งแต่ยังหนุ่มสาว มาตรการจากทางรัฐในการส่งเสริมสนับสนุนเรื่องสุขภาพ มีสถานพยาบาลอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ นิธิภัทร ชิตานนท์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอมือขลุ่ย จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านร่างกาย ภาพรวมอยู่ในระดับมากเนื่องจาก ผู้สูงอายุดูแลตัวเองตั้งแต่เยาว์วัย เมื่อมีอายุที่เพิ่มขึ้น สุขภาพร่างกายจึงแข็งแรง และยังสามารถประกอบกิจวัตร สามารถทำงานต่างๆ ได้อย่างดี

ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุมีที่พึ่งทางใจ ทั้งพระพุทธศาสนา ลูกหลาน เพื่อนบ้าน ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับ จันทร์จิรา ธิติพิศุทธิกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอนองหงส์ จังหวัด

บุรีรัมย์ พบว่า จากผลการวิจัย ด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะ ผู้สูงอายุได้รับการดูแลเอาใจใส่จากครอบครัว คนรอบข้าง และคนในชุมชน

ด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุมีความพอใจในสังคมที่อาศัยอยู่ ทั้งในครอบครัวและเพื่อนบ้าน พึงพอใจที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากสมาชิกในครอบครัว และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมได้อย่างเป็นปกติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ปิยภรณ์ เลหาบุตร (2563) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า จากผลการวิจัย ด้านสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้ เป็นเพราะ กิจกรรมในชุมชนน้อย ไม่ค่อยพบปะเข้าสังคมเท่าที่ควร

ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุรู้สึกว่าการใช้ชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัยดี สภาพความเป็นอยู่เหมาะสม การบริการสาธารณสุขเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วิทย์ งอกศรี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเตา อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม จากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างดี ให้ความเคารพนับถือ ได้รับความช่วยเหลือ ความอบอุ่นจากครอบครัวและคนในชุมชน จึงทำให้สภาพแวดล้อมนั้นน่าอยู่มากขึ้น

2. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน และไม่ปฏิบัติตามสมมติฐาน เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ มีครอบครัวที่อบอุ่น มีลูกหลานคอยดูแล จึงทำให้คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับปิยภรณ์ เลหาบุตร (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธตามสมมติฐาน

อายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน และไม่ปฏิบัติตามสมมติฐาน เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการตั้งรับการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย และอารมณ์ อย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับ นิธิภัทร ชิตานนท์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมือง

ชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ต่างต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพมีคู่ และไม่มีคู่ จะมีการดูแลกันและกัน มีลูกหลานคอยดูแลทั้งอาหารการกิน สุขภาพกาย และสุขภาพใจ มีการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์เมื่อต้องไม่มีคู่ ซึ่งสอดคล้องกับ วิทย์ องศิริ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเตา อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการศึกษาทำให้มีความรู้ความเข้าใจ การดูแลสุขภาพได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ นิธิภัทร ชิตานนท์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

อาชีพ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุมีอาชีพต่างกัน บางคนไม่ได้ประกอบอาชีพ จึงมีรายได้การดำเนินชีวิตแตกต่างกัน จึงทำให้คุณภาพชีวิตต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วาสนา อัจเจริญ (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะความแตกต่างของเงินที่จะมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว จึงทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นิธิภัทร ชิตานนท์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อำเภอป่าไร่ จังหวัดตราด ในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีย์ อยู่ในระดับที่ดี และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างดี เมื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ครอบครัว เพื่อนบ้าน และสังคม ควรดูแลเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับผู้สูงมากขึ้น ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี แต่ที่ให้เห็นชัดเจนที่ยังด้อยกว่าด้านอื่นคือด้านร่างกาย เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังทำงานหาเงิน และไม่ได้ให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายเท่าที่ควร ดังนั้นควรได้รับการแนะนำ ส่งเสริมสนับสนุนเรื่องนี้ จากหน่วยงานในชุมชน ซึ่งมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรกำหนดนโยบายและงบประมาณในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดีขึ้น
2. ควรเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับผู้สูงอายุ เช่น มีการแจกของ จัดกิจกรรม เป็นต้น พร้อมลงพื้นที่รับฟังปัญหาของผู้สูงอายุและตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ
3. การสร้างงานหรือเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ เพิ่มสวัสดิการผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีรายได้ และสามารถช่วยเหลือตัวเองได้
4. ให้ชุมชนจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุทุกๆ หมู่บ้าน จะได้เป็นศูนย์กลางในการทำกิจกรรมต่างๆ ของผู้สูงอายุ เป็นสถานที่พบปะสนทนาพูดคุยกัน และเป็นสถานที่ให้หน่วยงาน ต่างๆ ที่ให้บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิตและฟื้นฟูจิตใจ ไม่ทอดทิ้งให้อยู่คนเดียวโดยลำพังนานๆ แนะนำปัญหาและทางแก้ไขให้แก่ผู้สูงอายุ
5. จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุและครอบครัวได้ใช้เวลาร่วมกัน เพื่อให้ครอบครัวได้เข้าใจผู้สูงอายุมากขึ้นและมีการตรวจสุขภาพและให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุประจำทุกเดือน
6. วัด โรงเรียน องค์กร หรือสถาบันสำคัญต่างๆ ที่อยู่ในชุมชนเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน นักศึกษาและคนในชุมชน เพื่อเพิ่มความสำคัญและความภาคภูมิใจให้ผู้สูงอายุ
7. จัดกิจกรรมอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุที่ต้องการมีรายได้เสริม เช่น การจักสาน งานประดิษฐ์ ของชำร่วย การแปรรูปพืชผลทางการเกษตร ส่งเสริมภูมิปัญญาชาวบ้าน การผลิตยาสมุนไพรต่างๆ เป็นต้น ที่สามารถหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในชุมชน โดยอาศัยวัด ชมรมผู้สูงอายุ หรือหน่วยงานราชการต่างๆ ในชุมชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลในเชิงลึก และนำมาผลมาเป็นประโยชน์ต่อไป
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มศึกษาในพื้นที่เขตอื่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง และนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุต่อไป
3. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพผู้สูงอายุว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างและเพื่อหาวิธีแก้ไข

### บรรณานุกรม

ภาษาไทย

นพ.ภูษิต ประคองสาย, 2565, ปี 2565 ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุเต็มตัว สสส.เสวนาถกปัญหารับมือชีวิตบั้นปลาย ห่วงผู้ป่วยติดเตียงเพิ่มขึ้น หนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือขับเคลื่อน , (ระบบออนไลน์), แหล่งที่มา <https://www.tnnthailand.com/news/health> (วันที่ค้นข้อมูล 18 พฤษภาคม 2565).

จิราภรณ์ เกษร, 2560, คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดหนองคาย, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ปิยภรณ์ เลาหบุตร, 2557, คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี, งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุดารัตน์ พวงพี, 2561, วิทยานิพนธ์คุณภาพชีวิตของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร, งานวิทยานิพนธ์, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล, 2556.

สุรกุล เจนอบรม, 2541, วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย, กรุงเทพฯ: นิชินแอตเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.

บรรลุ ศิริพานิช, 2538, คู่มือผู้สูงอายุ ฉบับสมบูรณ์ อ่างถึงใน สิทธิอาภรณ์ ชวนปี, 2543.

Ebersole and Hess, 1995, อ่างถึงใน ไมตรี ดิยะรัตนกุล, 2551.

สมจิต หนูเจริญกุล, 2539, การดูแลตนเอง: ศาสตร์และศิลปะทางการแพทย์พยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิ.เจ.พรีนติ้ง.

Erikson, 1963 อ้างใน เกษม และกุลยา ตันติผลาชีวะ.

ประนอม โอทกานนท์, 2537, การศึกษาความต้องการพยาบาลของผู้สูงอายุในชมรมและสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ : งานวิจัย, ชื่อวารสาร วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2537 ปีที่ 6 ฉบับที่ 2

ศรีเมือง พลังฤทธิ์, 2557, อ้างถึงใน จิราภรณ์ เกษร, 2560.

พัชชานันท์ ผลทิม, 2552, อ้างถึงใน ณรงค์ คุณสุข, 2559.

องค์การอนามัยโลก (The WHOQOL Group, 1995 อ้างถึงใน สุริยา ศลาประโคน, 2553)

กรมสุขภาพจิต, 2545.

องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ, 2560.

นิธิภัทร ชิตานนท์, 2563, คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี, งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จันทร์จิรา ธิติพิศุทธิกุล, 2560, คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

สุวิทย์ งอกศรี, 2560, คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเตา อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาสนา อ่าเจริญ, 2552, การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาต่างประเทศ

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Eliopoulos, C. (1995). *Manual of gerontological nursing*. St. Louis: Mosby Year Book.

UNESCO. (1980). Evaluation the quality of life in Belgium. Social Indicators Research, 8, 321.

Birren, J.E., and Renner, V.J., Handbook of the Psychological of Aging. New York: Van Nostrand Reinhold, 1977.

Ebersole, P, and Hess P, Towards Healthy Aging Human needs and Nursing Response. 3rd ed. St. Louis: The C.V. Mosby, 1990.

Eliopoulos, C., Gerontological Nursing. 3rd ed. Philadelphia: J.B. Lippincott, 1992.

Eliopoulos, C . Manual of Gerontological Nursing. St. Louis: Mosby Year Book, 1995.

Esberger, K.K., and Hoghes, S.T., Nursing Care of the Aged. Norwalk : Appleton and Lange, 1989.

Hogstel, M, O., Nursing Care of the Older Adult. 3rd ed. New York: Delmar, 1994.

Miller, C.A. Nursing Care of Older Adult Theory and Practice. 2nd ed. Philadelphia: J.B. Lippincott, 1995.

Yorick, A, G, ed.all. The Aged Person and the Nursing Process. 3rd ed. New York : Appleton and Lange, 1989.

การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร

**ENHANCING THE OFFICER PERFORMANCE POTENTIAL OF  
BANG KHO LAEM DISTRICT OFFICE,  
BANGKOK METROPOLITAN**

เกรียงไกร ล้ำเลิศปัญญา <sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 480 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบโควตา ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน เขตบางคอแหลม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า หน่วยงานมีการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าเมื่อเทียบกับตำแหน่งอื่น ด้านการประสานงาน พบว่า ได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน เขตบางคอแหลมสามารถตรวจสอบได้ (2) แนวทางการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม ได้แก่ ต้องพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความชำนาญ สามารถใช้เครื่องมือได้เป็นอย่างดี ให้การบริการด้วยความยุติธรรม ถูกต้อง และเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน

**คำสำคัญ:** ศักยภาพ การปฏิบัติงาน สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร

---

<sup>1</sup> นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the state of enhancing the officer performance potential of Bang Kho Laem District Office, Bangkok Metropolitan, and (2) to study the guidelines of enhancing the officer performance potential of Bang Kho Laem District Office, Bangkok Metropolitan.

The research was quantitative. The population used in this study was Bang Kho Laem District Office, totaling 480 people, randomly sampling by quota sampling with a sample of 100 people. The tool for collecting data was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage and mean.

The results found that: (1) the state of enhancing the officer performance potential of Bang Kho Laem District Office, Bangkok Metropolitan, in terms of work skills, it was found that Kho Laem District Office officers had good human relations with all parties. In terms of work motivation, it was found that the department had consistently strengthened and developed personnel and had the opportunity to receive support from supervisors to advance in their work compared to other positions. In terms of coordination, it was found that we received cooperation and advice from relevant agencies, morality and ethics in work found that. (2) the performance of Bang Kho Laem District officers could inspect and used tools very well, providing services with fairness, accuracy and equitable fairness.

**Keywords:** Potential, Performance, Bang Kho Laem District Office, Bangkok Metropolitan

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กรในทศวรรษที่ 21 เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตามจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มศักยภาพที่จำเป็นในด้านความรู้ ความสามารถ และสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ (ชนาภรณ์ บุญทอง, 2561) การพัฒนาบุคลากรมีหลาย รูปแบบ เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การทำงานเป็นกลุ่มคณะ และการส่งไปศึกษาต่อ เนื่องจากบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มคุณภาพในการทำงาน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2551)

ในปัจจุบันมีองค์กรจำนวนมาก ที่ประสบกับปัญหาการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร อาจจะไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานของแต่ละสายงาน จนทำให้เสียเวลา และงบประมาณ โดยองค์กรแต่ละองค์กรทำการลงทุนไปไม่น้อยในการว่าจ้างบุคลากรเข้ามา ทำงาน โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาและการคัดเลือก การบรรจุ และการแต่งตั้ง จนถึงการ ฝึกอบรมและการพัฒนา ศักยภาพ ในการส่งเสริมศักยภาพการทำงานของบุคลากร ซึ่งการส่งเสริม ศักยภาพการทำงานของบุคลากร

เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังและต่อเนื่องเป็น อย่างยิ่ง เพื่อที่จะทำให้นุคลากรในองค์กร นำความสามารถของตนเองที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์กรอย่าง เต็มความสามารถ การพัฒนาบุคลากร ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนต่างให้ความสนใจถึงหลักการและ วิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของ องค์กรของตนเอง แต่ทั้งนี้ก็ต้องคำนึงถึงความต้องการของ บุคลากรที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง ว่าบุคลากรแต่ละท่าน มีการดำเนินการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ออกไป เพราะฉะนั้นแล้วองค์กรอาจจะต้องมีการสำรวจถึงความต้องการในการพัฒนาบุคลากร โดยอาจจะ ต้องเป็นการสอบถามไปยัง ระดับ หัวหน้างานในแต่ละสายงาน หรือ สอบถามไปที่ตัวของบุคลากรเองได้ เลยโดยตรง เพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร (จิราภรณ์ อาจจุลา, )

สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร ก็เช่นกัน การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญ ต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของ หน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมไปถึงความรู้สึกรู้สีกของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้ เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ ก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะสามารถสร้างความสำเร็จ ได้ (พิรวัส พรหมงาม, 2562) ถ้าบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานที่ออกมานั้นลดลง ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อองค์กร เช่น งานออกมา เสียหาย บุคลากรขาดวินัย แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานมี วินัย เข้าใจขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง จะทำให้องค์กรนั้นลดการเกิดผลเสียต่อการ ปฏิบัติงาน (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องการเพิ่มศักยภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสภาพการเพิ่มศักยภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่ม ศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร

## กรอบแนวคิดการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

<b>สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>
1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. การศึกษา
5. อาชวราชการ
6. รายได้ต่อเดือน

### ตัวแปรตาม

<b>การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ</b>
1. ทักษะการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. การประสานงาน
4. คุณธรรมจริยธรรมในการ ปฏิบัติงาน

### ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

ในความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผลมาจากผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในระดับสูง จึงอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งศักยภาพในการปฏิบัติงาน (สิทธิชัย สุวรรณประทีป, 2550)

แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หรือ Maslow's Need Hierarchy (ภูมิวิทย์เวช กามา, 2543) ว่าความต้องการของมนุษย์มีขั้นตอนถ้าความต้องการอันหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้วความต้องการถัดไปที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้นความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่มที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้วความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้นมา ความต้องการความปลอดภัยมีอยู่ 2 แบบคือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายและความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้วความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการในด้านความรักความเป็นเจ้าของความรักใคร่ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรักและได้รับความรักจากคนอื่นด้วย

4. ความต้องการชื่อเสียง (esteem needs) เป็นความต้องการประกอบด้วยความมั่นใจในตนเองในความรู้ความสามารถของตนในอันที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญหรือนับถือ



5. ความต้องการที่จะมีความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self actualization needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคาดหวังของเขา

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา ไว้ว่าปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพซึ่งจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นดังนั้นผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบตลอดจนการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าส่วนปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ซึ่งแม้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจบุคคลภายในองค์กร แต่ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้คือปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน (achievement) หมายถึงการที่บุคคลใช้พลังและความสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจและความพึงพอใจเมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตนเองก็จะให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

2. การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นในสังคมการมีส่วนร่วมหรือการแสดงออกอื่นๆทำให้บุคคลรู้สึกถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีในตนเอง

3. ความก้าวหน้าในงาน (advancement) หมายถึงการเจริญก้าวหน้าในสายงานตำแหน่งหน้าที่ การศึกษาฝึกอบรมการพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. โอกาสเติบโตในอนาคต (possibility of growth) หมายถึงโอกาสที่ได้รับการมอบหมายความไว้วางใจในการทำงาน การศึกษาอบรม การเลื่อนตำแหน่ง

5. ลักษณะงาน (work itself) หมายถึงคุณลักษณะความน่าสนใจของงานที่มีความแปลกใหม่ไม่จำเจงานที่ท้าทายความสามารถ สร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ และความมีอิสระในการทำงาน ปริมาณงานและระยะเวลาการทำงาน

6. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึงการรู้จักหน้าที่และตระหนักในความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ การยอมรับผลแห่งการกระทำทางบวกและทางลบ

สำหรับปัจจัยบำรุงรักษาที่เป็นตัวป้องกันความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 9 ประการ ได้แก่

1. นโยบายและการบริหาร (company policy administration) หมายถึงนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานการมอบหมายงานการบังคับบัญชาการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานการพิจารณาความดีความชอบและความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

2. การนิเทศงาน (technical supervision) หมายถึงเทคนิคการนิเทศงานเช่นการแนะนำงานการช่วยเหลือและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานการฝึกอบรมระหว่างประจำการการติดตามและประเมินเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน สนับสนุนในการปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) หมายถึงลักษณะความสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานนักศึกษาและบุคคลอื่น
4. เงินเดือน (salary) หมายถึงเงินค่าตอบแทนการทำงานที่มีรูปแบบที่แน่นอนในช่วงระยะเวลาของการจ่ายแต่ละครั้งและเป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับพนักงานประจำ
5. ความมั่นคงปลอดภัยในงาน (jobsecurity) หมายถึงความแน่นอนหรือหลักประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความรู้สึกปลอดภัยและเชื่อมั่นในการปฏิบัติ
6. ชีวิตส่วนตัว (personallife) หมายถึงชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวเกี่ยวกับครอบครัวความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัวและบุคคลอื่นๆ
7. สภาพการทำงาน (workingconditions) หมายถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศความสะดวกสบาย ความสะอาดของสถานที่ทำงานการจัดการเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพและผู้ปฏิบัติงานมีความสุข
8. ประโยชน์ตอบแทนพิเศษ (figurebenefit) หมายถึงสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ เช่น ค่าครองชีพค่ารักษาพยาบาลค่าเช่าบ้านค่าล่วงเวลา วันหยุดชดเชยสิทธิการลาและสวัสดิการอื่นๆ
9. สถานภาพในงาน (status) หมายถึงสถานะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ

### **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน**

ในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดย HalpinGrofit(1963) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์กรคือ

1. มิติทางด้านขวัญและกำลังใจเป็นความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการทางสังคมซึ่งได้รับตอบสนองตามความเข้าใจ
2. มิติทางด้านการบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดความเข้าใจของฝ่ายบริหารในอย่างใกล้ชิดความเข้าใจของฝ่ายบริหารในที่ว่าการบังคับบัญชากิจกรรมของผู้บริหารอย่างใกล้ชิด
3. มิติทางด้านการสนับสนุนหรือช่วยเหลือ ความเข้าใจของผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่ว่าปฏิบัติต่อเขาอย่างมีชีวิตจิตใจ
4. มิติทางด้านความห่างเหินของความรู้สึกทางด้านจิตใจความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในลักษณะของความเป็นทางการและไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

มิติบรรยากาศองค์กร โดย Likert(1969) ได้เสนอมิติบรรยากาศองค์กรไว้ 8 มิติคือ

1. กระบวนการภาวะผู้นำ
2. ลักษณะปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ

3. ลักษณะของกระบวนการติดต่อสื่อสาร
4. ลักษณะของกระบวนการเสวนาต่อกัน
5. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง
6. ลักษณะของกระบวนการตัดสินใจ
7. ลักษณะของกระบวนการควบคุม
8. การฝึกอบรม

ส่วนแนวคิด LewinStringer)(1965 )ได้แยกมิติขององค์กรไว้ดังนี้

1. โครงสร้าง
2. ความท้าทาย และความรับผิดชอบซึ่งจะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้ทางความท้าทายของงานและความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงานกับความสำเร็จของงาน
3. ความอบอุ่นและการสนับสนุนความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์กรจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานได้
4. การให้รางวัลและการลงโทษการเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย
5. ความขัดแย้ง
6. มาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความหมาย
7. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5

- 6 การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 100 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นนำมาตรวจสอบความ

ถูกต้องครบถ้วนและความสมบูรณ์ของการกรอกแบบสอบถาม แล้วนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานการศึกษาต่อไป

## สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางคอแหลม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร รวม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานการประสานงานและคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 32 – 38 ปี สถานภาพสมรสการศึกษาปริญญาตรีมีอายุราชการ 6 – 10 ปี และรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

2. สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานการประสานงานคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านทักษะในการปฏิบัติงานในภาพรวมเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม มีทักษะในการทำงานเฉลี่ย ร้อยละ 84.0 ซึ่งส่วนใหญ่ พบว่า มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่ายรองลงมีความสามารถเชิงเทคนิคการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบ โปรแกรมข้อมูลข่าวสารมีอิสระในความคิดและอิสระในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทุกฝ่ายของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม และมีการฝึกอบรมเทคนิค การปฏิบัติงานใหม่ มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในบางส่วนพบว่า ยังมีเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม อีกส่วนหนึ่งขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการทำงาน การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ไม่มีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามความสามารถหรือความถนัด

โดยสรุปแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม ยังขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งไม่มีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามความสามารถหรือความถนัด ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจน้ำได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อแสดงถึงศักยภาพของการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย ร้อยละ 85.0 ส่วนใหญ่พบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีการเสริมสร้าง และพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ก้าวหน้าในหน้าที่ การงานมากกว่าเมื่อเทียบกับตำแหน่งงานอื่นรองลงมาเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความสามารถและพิจารณาตามผลงานผู้บริหารให้โอกาสในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ และหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมและสนับสนุนผู้มีความรู้ความสามารถให้ขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นและมีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันในบางส่วนพบว่าไม่ได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเสมอภาคไม่มีแนวนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน ไม่ก้าวก้าวหน้าเท่ากัน ไม่มีการแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความเสมอภาคกันควรให้ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจัดให้มีการอบรมหรือการศึกษาต่อเพื่อเป็นแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม ได้มีความก้าวหน้าเพื่อแสดงถึงศักยภาพของการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ

โดยสรุปแสดงให้เห็นว่า ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม ยังขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเสมอภาคไม่มีแนวนโยบายในการทำงานที่ชัดเจนไม่ก้าวก้าวหน้าเท่ากันตลอดจนไม่มีการแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความเสมอภาคกันและอาจทำให้มีการปิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้ ควรให้ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปได้มีความก้าวหน้าเพื่อแสดงถึงศักยภาพของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

2.3 ด้านการประสานงานในภาพรวมเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมมีการประสานงานเฉลี่ย 88.0 ส่วนใหญ่ พบว่า การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างจริงจังและสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติงานของท่านได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ รองลงมาเป็นการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลมีเป็นรูปธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงาน ฝ่ายติดตามประเมินผลมีกรอบและมาตรฐานที่ชัดเจนเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายท่านมีโอกาสร่วมร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อวางแผนงานในการปฏิบัติตามนโยบายในบางส่วนพบว่าไม่มีการนำเทคโนโลยีและตัวชี้วัดที่ทันสมัยมาใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนข่าวสารกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มีการยอมรับจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน มีปัญหาการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมอยู่เสมอ

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาขอเสนอการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่ายรองลงมา มีความสามารถเชิงเทคนิคการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ และการใช้ระบบโปรแกรม ข้อมูลข่าวสาร มีอิสระในความคิดและอิสระในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทุกฝ่ายของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม และมีการฝึกอบรม เทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ในบางส่วนไม่เห็นด้วย พบว่า ยังมีเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมอีกส่วนหนึ่งขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการทำงาน การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ไม่มีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามความสามารถหรือความถนัด สอดคล้องกับผลการวิจัยของวันเพ็ญ วัฒน้อย และสุนันทา สมวจิเลิศ (2561) ศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย มีสภาพการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ มีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจในแผนงานด้านต่าง ๆ ของเงินอุดหนุนการวิจัย มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่อง

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมต้องการให้หน่วยงานมีการเสริมสร้าง และพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าเมื่อเทียบกับตำแหน่งงานอื่นรองลงมาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความสามารถและพิจารณาตามผลงาน ผู้บริหารให้โอกาสในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ และหน่วยงานของท่านให้ความเป็นธรรมและสนับสนุนผู้มีความรู้ความสามารถให้ขึ้นสู่ตำแหน่งสูงขึ้น และมีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน ในบางส่วนไม่เห็นด้วย พบว่าไม่ได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเสมอภาค ไม่มีแผนนโยบายในการทำงานที่ชัดเจนไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ไม่มีการแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความเสมอภาคกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของพีรวัส พรธณขาม (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและวิธีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคือ การใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการทำงาน การสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม การสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ การมอบหมายให้มีอำนาจตัดสินใจอย่างเต็มที่ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร

3. การประสานงาน พบว่า การปฏิบัติงานมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น ไปอย่างจริงจัง และสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติงานของท่าน ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ รองลงมาเป็นการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลมีเป็นรูปธรรม ที่เอื้อต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงาน ฝ่ายติดตามประเมินผลมีกรอบและมาตรฐานที่ชัดเจน เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ท่านมีโอกาสประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อวางแนวทางในการปฏิบัติตามนโยบาย ในบางส่วนไม่เห็นด้วย พบว่า ไม่มีการนำเทคโนโลยีและตัวชี้วัดที่ทันสมัยมาใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนข่าวสารกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มียอมรับจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน มีปัญหาการประสานงานกับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอยู่เสมอสอดคล้องกับผลการวิจัยของอวิลักษณ์ คำดี (2553) ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไปในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่พบว่า หน่วยงานที่สังกัดมีการเสริมสร้าง และพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ก้าวหน้าในหน้าที่มากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ด้านการประสานงาน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปได้รับความร่วมมือ และคำแนะนำอย่างดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสามารถตรวจสอบได้

4. คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมสามารถตรวจสอบได้รองลงมาเป็นที่สำนักงานเขตบางคอแหลมมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และเห็นว่าในหน่วยงานยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนเรียกรับเงินหรือค่าบริการพิเศษจากการปฏิบัติหน้าที่ คิดว่าในหน่วยงานยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ประพฤติตัวไม่เหมาะสม (พูดจาไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของผู้มารับบริการ ไม่สนใจในการให้บริการ) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจน้ำมีความโปร่งใส ในบางส่วนไม่เห็นด้วย พบว่า การไม่มีความสุจริตในการปฏิบัติงานไม่มีความโปร่งใส มีบุคคลบางส่วนที่ประพฤติตัวไม่เหมาะสม (พูดจาไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของผู้มารับบริการ ไม่สนใจในการให้บริการ) มีบุคคลบางส่วนเรียกรับเงินหรือค่าบริการพิเศษจากการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐกุล ภูกลาง(2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับแรกด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านการติดต่อประสานงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบวิธีการ และกิจกรรม และด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

โดยสรุปผลการศึกษาสภาพปัญหาของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม ในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน แล้วปรากฏว่า ด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านคุณธรรมจริยธรรม

มีคะแนนต่ำกว่าอีก 2 ด้าน แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม มีปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานและเรื่องคุณธรรมจริยธรรมที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขในลำดับต้น ๆ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 1) ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

(1) สิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญอันดับแรกของการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานซึ่งทั้ง 2 เรื่องนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

(2) ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมให้แก่ผู้บริหารและระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไปเพื่อการสั่งการมอบหมายงาน มีความถูกต้องชัดเจน ไม่ก้าวก่ายหน้าที่กัน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมสามารถปฏิบัติงานได้ตามความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่

(3) ควร มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไปกับเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีต่อกัน

(4) ควร มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(5) ควร มีการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ สามารถใช้เครื่องมือนั้นได้เป็นอย่างดี

#### 2) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

(1) ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมที่ครอบคลุมถึงความยุติธรรม ถูกต้อง เป็นธรรม

(2) ศึกษา รูปแบบหรือกระบวนการให้บริการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลมใน แต่ละพื้นที่เพื่อเปรียบเทียบกัน

(3) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนา และการฝึกอบรมทักษะของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางคอแหลม

## บรรณานุกรม



- กรรณิการ์ นิยมศิลป์.(2541). แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.กรุงเทพมหานคร : กนกการพิมพ์.
- กลม เต๋นยุกต์ .(2554). ศักยภาพของผู้นำท้องถิ่นที่ประชาชนในเขตเทศบาลนครตรังต้องการ. วิทยานิพนธ์  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่น แล  
จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ราไพพรรณี.
- คะเนิงนิจ กองผาพา.(2553). กระบวนการพัฒนาบุคลากร ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะในการ  
พัฒนาบุคลากรในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน เขต  
เทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันรรจ บุญศิริ. (2553). ประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพอนามัยที่จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปรัชญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรัมพร ประถมบุรณ์.(มปป.).COMPETENCY: การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศในกระบวนการยุติธรรม  
ทางการปกครอง. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2565, จาก <http://www.frda.or.th/comnetencv2.html>.
- จิตติมา อัครชิตพิงศ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิราภรณ์ อัจจุลา. (2559). ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท อาร์ เอส  
เอส 2016 จำกัด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์.
- เฉลียว นูร์ภักดี (2549). การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ขอนแก่น:  
โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- ชาญชัย อินทรประวัตติ (2545). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- แถวทอง มาตยะ โค. (2552). การปฏิบัติตามวิธีการพัฒนาบุคลากรโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน  
การประถมศึกษาจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทวิชา คชอินทร์. (2541). องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท  
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ทวีบุรณ์ หอมเย็น .(2546). การบริหารของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์ .(2546). การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษ.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.

- ธนาภรณ์ บุญทอง. (2561). การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา กองสถานที่ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐกุล ภูกลาง. (2562). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, 6(2), 101-110.
- บรรจง อภิตติกุล. (2547). การบริหารงานบุคคล : การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการฝึกอบรม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บวรวิช นนทะวงษ์. (2553). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากร บริษัทโซติวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปกรณั์ ปริยากร. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- ประจวบ สุวัฒน์พงษ์. (2552). การพัฒนาบุคลากรในโครงการปฏิรูปการศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาสหวิทยาเขตพิชัยรักษ์ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2551). การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งสู่อนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: .ส.เอเชียเพรส.
- พงศธร พิทักษ์กำพล. (2540). การบริหารงานบุคคล : การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการฝึกอบรม. เชียงราย: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- พงศธร สัจจชลพันธ์. (2541). เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานองค์การส่วนจังหวัด. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พจนา วรรณเสวี. (2555). ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิจิตร ราชบุตร. (2551). ระดับปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหนองคาย.
- พีรวิศ พรธมขาม. (2562). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพชรน้อย ม่วงงาม. (2549). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- พนัช หัสสานินทร์. (2542). การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์เนส.

- พิมพ์พิมล พลเวียง. (2543). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- พะยอม วงศ์สารี. (2548). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ร่วมกับสำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พิธีสิทธิ์ คำนวนคิดป์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ชนวสุ. (2548). **การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- ภิญโญ สาธร. (2546). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.
- ภูมิวิทย์ เวชกามา. (2543). **การระดมประชาชนเพื่อพัฒนาชนบทในการบริหารงานชนบท**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มณฑล สรไกรกิติคุณ และสุนันทา เสียงไทย. (2556). **มิติทางจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality): The Challenge for Human Resource Management**. วารสาร มจร. วิชาการ, 16 (32), 129-140.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วันเพ็ญ วัฒน้อย และสุนันทา สมวจิเลิศ. (2561). **แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัลภา ลิมสกุล. (2547). **การบริหารงานบุคคลของสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้**. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย ดอนโคตรจันทร์. (2552). **การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติรูปการศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วินัย วงศ์จินตนารักษ์. (2550). **การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- วีรยา เอี่ยมวิบูลย์. (2539). **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). **แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริ ถิอาสนา. (2557). **เทคนิคการจัดการคุณภาพแนวใหม่ : แนวคิด หลักการสู่การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.

- สนธยา พลศรี. (2547). **ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- สมคิด บางโม. (2562). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2546). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมาน รังสิโยภุชฎ์. (2554). **การศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาบุคลากรโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- สมพร เสรีวัลลภ. (2549). **การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคลากร**. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2546). **การบริหาร (Management)**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ 1991.
- \_\_\_\_\_. (2549). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ.
- สายวสันต์ จันตา. (2552). **การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิทธิชัย สุวรรณประทีป. (2550). **คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญผล.
- สุทธิพงษ์ เฉลยพจน์. (2552). **การศึกษากระบวนการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิชัย สุวรรณประทีป. (2550). **คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญผล.
- สุนันทา เลहनันท์. (2546). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: ชนะการพิมพ์.
- สุรพล อรุณรัตน์. (2548). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- สุริรัตน์ เอี่ยมสกุล. (2552). **กระบวนการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาใน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวิทย์ จันท์เพชร. (2549). **การประเมินบุคคล (Personnel Evaluation)**. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวิทย์ จันท์เพชร. (2559). **ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา**. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2556). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานเขตบางคอแหลม. (2558). **เกี่ยวกับองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเขตบางคอแหลม.

อวิลักษณ์ คำดี. (2553). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อนุชิต กาจนานูชิต. (2551). ศักยภาพการพัฒนาเมือง : กรณีศึกษานายกเทศมนตรีนครยะลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อาคม ใจแก้ว. (2550). ศักยภาพการบริหารการพัฒนาทศวรรษหน้า : กรณีศึกษาสมาชิกสภาเทศบาลนครหาดใหญ่และเทศบาลเมืองสงขลา . ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุทัย หิรัญโต. (2542). การวางแผนเพื่อการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ศรีโรจน์การพิมพ์.

#### ภาษาอังกฤษ

Drucker. P. F. (1998). **Management Challenges for 2nd Century**. New York: Harper Business.

Bartol, K. M. and Martin, D. C. (1997). **Management**. (2nd ed.). New York: McGraw - Hill.

Griffin, R. W. (1997). **Management**. (5th ed.). Houghton: Mifflin.

Michaelson, C. (2008). Work and the most terrible life. **Journal of Business Ethics**, 77(3), 337.

Milliman, Czapiewski, and Ferguson, (2003), **Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes: An Exploratory Empirical Assessment**, Journal of Organizational Change Management, 16(4), 429.

Simon, H. A. (1976). **Administrative Behavior**. New York: The Free Press.

การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

SERVICE QUALITY ASSESSMENT OF THE GOVERNMENT HOUSING  
BANK, SURAT THANI BRANCH, MUEANG SURAT THANI DISTRICT, SURAT  
THANI PROVINCE

เกศนภา หลีสกุล<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงานด้านการได้รับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผลงาน และ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 2,604 คน ใช้สูตรของ ยามาเน่ คำนวณกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ที-เทส และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล คำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ สำหรับค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวมอยู่ระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและการประเมินผล งานตามลำดับ และ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลคำอาฮวน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม การพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำอาฮวน จังหวัดมุกดาหาร

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

## ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the service quality assessment of the Government Housing Bank, Surat Thani Branch, Mueang Surat Thani District, Surat Thani Province, and (2) to study the recommendations on the service quality of the Government Housing Bank, Surat Thani Branch, Mueang Surat Thani District, Surat Thani Province.

The research model was quantitative. The population used in this research were people who used the services of the Government Housing Bank, Surat Thani Branch, Mueang Surat Thani District, Surat Thani Province between 1-31 October 2022, 80 people were the sample in this study. The questionnaire was used as a tool for collecting data. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, t-test.

The results found that (1) the service quality assessment of the Government Housing Bank, Surat Thani Branch, Mueang Surat Thani District, Surat Thani Province, overall, it was at a high level. When considering each aspect, it was found that the staff provided the most services, followed by the facilities and the least aspect was process/step, and (2) the recommendations on the service quality of the Government Housing Bank, Surat Thani Branch, Mueang Suratthani District, Surat Thani Province found that the process of service must be fast, accurate in providing services, personnel must have a cheerful smile, speak nicely, having knowledge, understanding, able to solve problems and gave advice to users who came to use the service facilities. There must be sufficient facilities for the people who came to use the service. There were facilities for people with disabilities service promotion. There should be public relations to the public about the procedures, methods and duration of providing services to the public clearly.

**Keywords:** Quality, Service, Government Housing Bank, Surat Thani Surat Thani Province.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพ โดยการให้กู้ยืมเงิน และ จัดสรรที่ดินเพื่อ ก่อสร้างที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรงทำหน้าที่เสมือนสื่อกลาง ในการนำ เงินไปใช้ประโยชน์ ใน กิจการเคหะและเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยัง ร่วมมือกับ หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง อาทิ ให้สินเชื่อกับผู้ซื้อบ้านกับการ เคหะแห่งชาติ สินเชื่อกับผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ให้สมาชิกกู้เงินเพื่ออสังหาริมทรัพย์ ความช่วยเหลือด้านการมีบ้าน ปัจจุบันธนาคารเพิ่มธุรกิจให้บริการที่ หลากหลายขึ้น จากการประกอบธุรกิจด้านสินเชื่อ ได้มีการออกธุรกิจใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น การดำเนินงานด้าน เงินฝาก การชำระเงินกู้ การดำเนินงานด้าน สงเคราะห์เพื่อสังคม นอกจากนั้นยังมีบริการบัตร เอ ที เอ็ม เป็นการพัฒนาเพื่อตอบสนองการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุง พัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้าน ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ ทันสมัยและครบวงจร เพื่อรองรับการให้บริการที่

สอดคล้องต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และครอบคลุม ทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ (พระราชบัญญัติธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496, 2496)

ปัจจุบันมีการแข่งขันของธนาคารในการให้บริการสูง ลูกค้ามีทางเลือกในการเลือกใช้บริการได้  
หลากหลายธนาคาร ทำให้ธนาคารแต่ละแห่งมีการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ด้านการบริการ ของ  
ธนาคาร ด้านเทคโนโลยี การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบต่าง ๆ  
ของธนาคาร การเอาใจใส่ดูแลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาระบบ สารสนเทศผ่านสื่อ  
ต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคาร ให้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งในทุก ๆ ด้านมีผลต่อองค์กร และเป็น  
การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร เพื่อดึงดูดลูกค้าและตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะ  
เน้นในด้านการบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้น  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงมีการให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ในด้านพนักงานในการ  
ให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการลูกค้า หากลูกค้ามาใช้ บริการที่ธนาคารจะเกิดความประทับใจในการ  
บริการที่ได้รับ ทำให้มีจำนวนลูกค้าใช้บริการมากขึ้นและบ่อยขึ้น (จุลพร จุมพลผล้า, 2562)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มี  
ฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นตาม  
พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติ ธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้องซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย  
กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2562)  
การบริการที่ดีเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพขององค์กรในมิติคุณภาพในการบริการ ดังนั้น สำหรับคุณภาพใน  
การบริการของธนาคาร ความสวยงามของที่ทำการของธนาคาร การจัดสัดส่วนของการบริการและการมีป้าย  
บอกอย่างชัดเจน การแต่งกายอย่างภูมิฐาน ของพนักงาน ความรวดเร็วของระบบคอมพิวเตอร์ ความถูกต้อง  
ของตัวเลขยอดเงิน มีเครื่องมือทันสมัยจัดไว้ครบครันสำหรับบริการไม่ว่าจะเป็นเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปรับ  
ยอดเงินในสมุด อัด โนมัติ เครื่องฝากเงิน เป็นต้น ต้องสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน (ชัย  
สมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

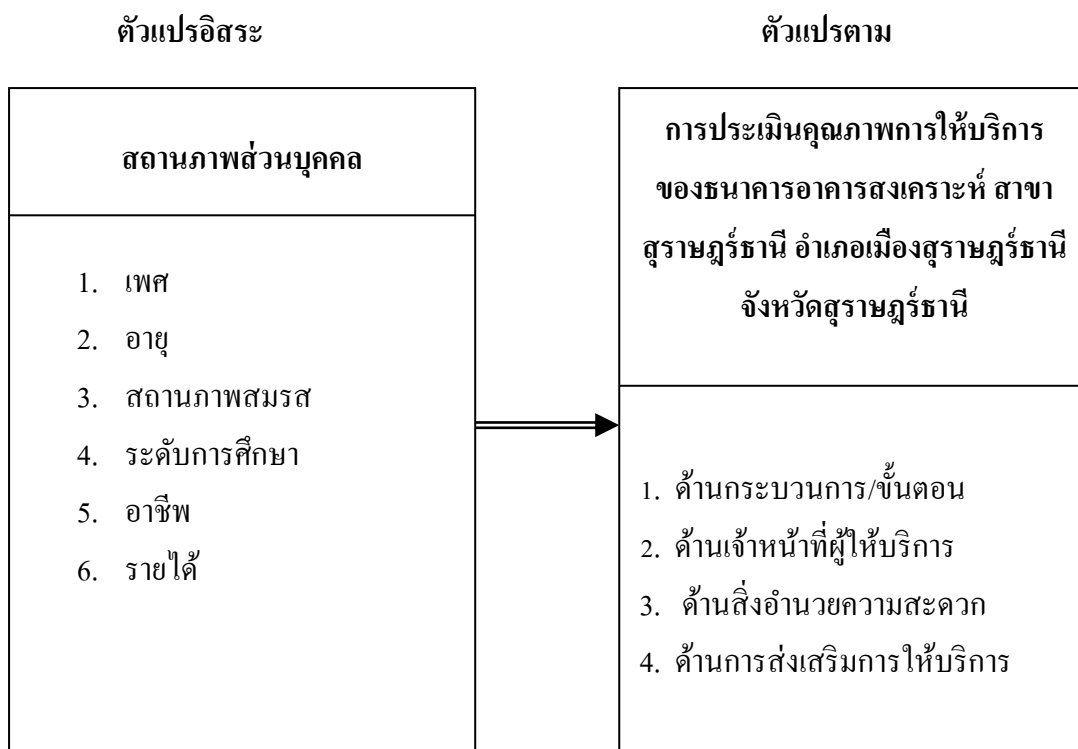
จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง  
การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อจะได้ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการ ทั้ง  
กระบวนการ/ขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการส่งเสริมการให้บริการ  
ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อนำผลวิจัยครั้งนี้มาปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้บริการของ  
ธนาคารให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**



1. เพื่อศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

#### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ แยกแยกไม่ได้ ไม่อาจเก็บรักษาได้ และมีความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แต่สามารถชี้หรือระบุและสร้างความพอใจแก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้าหรือการขายบริการอื่น การให้บริการอาจใช้หรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ (สุธี นาทวรรทัต, 2543)

บรรจบ กาญจนกุล (2545) ได้กล่าวถึงการบริการให้กับประชาชนว่าเป็นกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2545) ได้กล่าวถึง งานบริการมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นควบคู่พร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร เมื่อไหร่หรือสถานที่ใด เป็นต้น

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือทักษะความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดเวลาก็ต้องตรงเวลา

ศิริพร ต้นดิพลวินัย (2548) กล่าวว่า งานบริการหมายถึงงานที่ทำให้ผู้อื่น ดังนั้นงานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับทักษะ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ผู้มารับบริการพอใจ ซึ่งผู้มารับบริการทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้มารับบริการจะทำให้ผู้มารับบริการพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นหัวหน้าของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการคือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาคุณภาพการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Phillip Kotler (2000) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมกับสินค้าที่มีตัวตนได้ ซึ่งสามารถให้ความหมายคล้ายคลึงกับ Stanton and Futrell (1987) ที่ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดๆ คุณภาพการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้นจากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ คือ กิจกรรมใดๆ ที่อยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้เกิดขึ้นในขณะที่ ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระบบคุณภาพการให้บริการที่จัดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Gronroos, C (1990) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการคือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมี

ปฏิสัมพันธ์กับระบบของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Courtland L.Bovee;& John V. Thill.(1992) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการว่า เป็นรูปแบบของการจัดส่งโดยผนวกผลประโยชน์ไปสู่ผู้ซื้อบริการสามารถแบ่งเครื่องมือ (Machine) บุคคล (Person) หรือรวมทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันสินค้าส่วนใหญ่เป็นการรวมตัวกันของสินค้าที่จับต้องได้และบริการที่จับต้องไม่ได้ ผลลัพธ์ที่เป็นสินค้าทำหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนทางกายภาพที่ลูกค้าต้องการอีกด้านหนึ่งคือสินค้าที่เป็นคุณภาพการให้บริการลักษณะคือ การแลกเปลี่ยนด้วยคุณภาพการให้บริการ แม้ว่าเราจะมี การพูดคุยเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยแยกกันแต่เราสามารถเห็นสินค้ามากมายที่ควบคู่กันไปทั้งสองลักษณะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือพร้อม ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีระหว่างวันที่ 1-31ตุลาคม2565 เพื่อตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีและ (2)เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2565จำนวน 80 คน โดยใช้ประชากรที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 1 เดือน ทั้งหมดนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็น

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) t – test One Way ANOVA โดยสรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่ากัน โดยมีอายุ น้อยกว่า 30 ปี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ 31 – 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส หย่ามากที่สุด รองลงมาโสด สมรส และหม้าย ตามลำดับ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามากที่สุด รองลงมาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้น ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รองลงมาอาชีพอื่น ๆ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ เกษตรกรรม อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเท่ากับประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพสุดท้ายรับจ้าง สำหรับรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 4,001 -6,000 บาท มากที่สุด รองลงมารายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รายได้มากกว่า 10,000 บาท รายได้น้อยกว่า 2,000 บาท เท่ากันกับ รายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท และสุดท้ายรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท

2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าประชาชน มีความคิดเห็น โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าประเด็นที่น่าสนใจควรมาอภิปรายผล ดังนี้

การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน สอดคล้องกับการศึกษาของ สายสุนีย์ อำนวยโชค (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีอายุ 21 -30 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง

จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 2) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านอาคารสถานที่ และด้านรูปแบบคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

ผลการวิจัยแยกเป็นแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ สอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ สอดคล้องกับการศึกษาของ สัตยญา งามอุทิศ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระยะเวลาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ และระบบคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีมีทั้งหมด 7 ตัวแปร ตามลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ระบบคุณภาพการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ พฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี และรายได้ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ สอดคล้องกับการศึกษาของพรรณทิพา นุชองค์ (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการธนาคารออมสิน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ด้านช่องทางคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านกระบวนการคุณภาพการให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านราคา

ด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ สอดคล้องกับการศึกษาของลำดวน บุญไพศาล (2559) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการตามความจำเป็นเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ทันสถานการณ์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเพื่อสามารถบริการได้ทัน
- 4) ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้หลากหลายเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนให้ได้มากที่สุดและมีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี กับสาขาอื่นๆในจังหวัดระยอง เพื่อทราบผลเปรียบเทียบการให้บริการ
- 2) ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น
- 3) ควรศึกษากระบวนการหรือวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เช่นการศึกษาตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2556). **คู่มือการบริการประชาชน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ส่วนท้องถิ่น. กิติมา ปรีดีดิถก. (2549). **ปรัชญาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ประเสริฐการพิมพ์.

กนกกาญจน์ แสงนภาคราม. (2560). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบางรัก กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

กฤษณ ธานีพงศ์. (2548). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม.

กันยรัตน์ รุณทรัพย์. (2556). คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

โกวิท พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

จรรยา ศิริพร. (2557). ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาลจุฬาฯ. ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จรรยาแก้วมณี. (2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จิตรวดี ไร่วงศ์. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาศรีจันทร์จังหวัดขอนแก่น.

จันทน์ พรหมรักษา. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซนต์หลุยส์ซอย 3 กรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรีปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เจริญ เจริญวัลย์. (2548). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ: พอติ.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัด ชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก. (2550). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: บริษัท ทิปป์ พอยท์.

ชัยชาญ แสงเจริญรัตน์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชวลีพร จุมพลกล้า. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2548). การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เชาวน์วัศ เสนพงศ์.(2546).การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

\_\_\_\_\_.(2545). การบริหารการปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: โครงการผลิตตำราและวิจัยทางรัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐกานต์ เกิดสกุลแก้ว. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 7(1), 84-95.

ดำรงค์ เกริกก้องไพโร. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดชลบุรี.ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดิติเรก ฤกษ์ห่อราย. (2548). การพัฒนาชนบท: เน้นการพัฒนาสังคมและแนวความคิดความจำเป็นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

เดชา ทองสุวรรณ. (2550). การประสานงานและการให้บริการ. ม.ป.ท. อัดสำเนา.

เดอะมอลล์. (2548).คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไป ปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎี บัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2562). ข้อมูลทั่วไป. กรุงเทพฯ: ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

ธวัช สุวตีกุล. (2547). วัฒนธรรมไทยกับการให้บริการ.วารสารเทศาภิบาล, 89(5), 53.

บรรจบ กาญจนกุล. (2545). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

ประหยัด หงส์ทองคำ. (2550). การปกครองท้องถิ่นของไทย.กรุงเทพฯ : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.

ประยูร กาญจนกุล. (2543). คำบรรยายกฎหมายปกครอง.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรัชญา เวสารัชช. (2551). หลักการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.

ปิติภรณ์สกุลณดิลก. (2548). ชุมชนกับการให้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.

พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์.พ.ศ. 2496. (2496, 20 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 70 ตอนที่ 6. หน้า 139-140.

พรรณทิพา นุชองค์. (2560).ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.



- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2546). **คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิณ ทองพูน. (2549). **การเมืองและการปกครอง**. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- พิมพ์กาญญา. (2557) **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ**. การค้นคว้าอิสระคณะศึกษาศาสตร์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิศมัย ปโชติการ. (2548). **งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม**. นครราชสีมา : สาขาเทคโนโลยีอาหาร สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทยหน่วยที่ 9-15**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2551).**การบริหารการปกครองท้องถิ่น เอกสารการสอน หน่วย1-7**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วรรณวิไลจันทราภาและพาณีสถิตกะสิน. (2555). **การบริหารงานแผนกทะเบียนสังกัดเทศบาลตำบล**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน 1 หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2556). **จิตวิทยาสภาพแวดล้อม : มุขฐานการสร้างสรรค์และจัดการสภาพแวดล้อมนำอยู่อาศัย**. กรุงเทพฯ : จี.บี.พี เซ็นเตอร์.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ศรีประภาหันทกวางษ์. (2545).**การบริการเพื่อความพึงพอใจ**.กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.
- सानิต จิตประพัทธ์.(2561). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 49สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ**. กรุงเทพฯ. 2554. หน้า 178-185.
- ลำควน บุญไพศาล. (2559). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรายุทธ เอมเดช. (2552). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่**. การค้นคว้าอิสระบริหารการจัดการมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาพลวัตและการจัดการองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกรุงเทพ**.กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.

สมชาติ กิจยรรยง. (2551). กุศโลบายแห่งการตลาด. กรุงเทพฯ : พาวเวอร์ฟูล ไลฟ์

สมพร ตั้งสะสม.(2557.) ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด.

ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สัญญา งามอุทิศ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา

อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี. สาขาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น). (2550). คุณสมบัติของผู้ให้บริการ. กรุงเทพฯ : สมาคม ส่ ง เ ส ริ ม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

สมิต สัมภูกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุชาติ ดิขวงศ์. (2557). ทักษะดีของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายการปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

สุทัศน์ ชัยสถาพร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สุธี นาทวรทัต. (2540). การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สายสุนีย์ อำนวยโชค. (2561).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุนณา อยู่โพธิ์. (2544). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์เพรส.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2553).การให้บริการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

หรรษา รสโอชา. (2562).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

ธนาคารกรุงไทย สาขาวงศ์สว่าง.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สำหรับนักบริหาร วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

หลุย จำปาเทศ. (2543). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.

อกนิษฐ์ วัชรวิจิตร. (2556).การประเมินคุณภาพบริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางลำพู. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- อมรา ผูกบุญเชิด. (2549). **การบริการ**. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดุลย์ศักดิ์ธีระจินดา. (2545). **การวางแผนจัดการและการประสานงานในองค์กร**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการองค์กร 1 หน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อำนาจ กายอ่อนนุ่ม (2561). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอ ที เอ็มของธนาคารกสิกรไทย สาขาบางกรวย**. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

## ภาษาไทย

- Aday , L. N.and Andersen, R. (1 9 7 8 ). **Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care**. Social Science and Medicine. 12, 28.
- Adam, S. J. (1965). **Inequality in Social Exchange**. In L. Berkowitz ed Advances in Experimental Psychology. 2, 267-299.
- Dilys M. Hill. (1961). **Democratic Theory and Local Government**. London: George Newness Ltd.
- John D. Millet. (1954). **Management in the Public Service**. New York: Mcgraw Hill Book. In Joung Wang (1986). **Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasart University Press.
- Kotler, P. (1991). **Marketing Management Analysis, Planning and Control**. Retrieved November 9 , 2019, from [http://alpha.lib.uwo.ca/search/Marketing Management](http://alpha.lib.uwo.ca/search/Marketing%20Management).
- Lewis, A. B. (1958). **Local Self Government: A Key to National Economic Advancement and Political Stability**. *Philippine Journal of Public Administration*. ( January ) , 54-57.
- Macullong. (1983). **The Dynamics of Health Care**. New York: McGraw - Hill.
- Maslow, A.H. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Penchansky, R. and Thomas, W. J. (1961). **The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction**. USA, New Jersey: Prentice-Hall.
- Vroom, H. V. (1964). **Work and Motivation**. Now York: Wiley and Sons Inc.

William H. Lvcy Dennis Gilbert and Gutherie S. Birhead. (1977). **Equity in Local Service Distribution**. Public Administration Review,37(6), 687-697.

Wolman, B. B. (1973). **Concerning Psychology and the Philosophy of Science**. In B. B. Wolman, Handbook of General Psychology. Prentice Hall.

**การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัลของกองกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**  
**DIGITAL TECHNOLOGY APPLICATIONS TO DEVELOP INTO A DIGITAL  
ORGANIZATION OF GENERAL AFFAIRS DIVISION OFFICE OF THE  
PERMANENT SECRETARY, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH**

เกศรินทร์ เสริมสิน<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 3) แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในชีวิตประจำวันอยู่แล้วเป็นพื้นฐาน เช่น แอปพลิเคชัน LINE, FACEBOOK, Messenger และ E-mail จึงทำให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในการ รับ-ส่ง เอกสารได้อย่างรวดเร็ว (2) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความต่างในเรื่องของช่วงวัยที่ค่อนข้างห่างกัน ส่งผลให้บุคลากรที่มีอายุมาก อาจต้องปรับตัวและเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อีกทั้งบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่บ้างตามความถนัดของตนเอง หากมีโปรแกรมที่ไม่มีความถนัด หรือเกิดปัญหาจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอื่นๆ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที (3) แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี จากการสำรวจความต้องการของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขอให้มีการจัดการอบรมเพื่อพัฒนาความชำนาญการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในทุกแอปพลิเคชันที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการใช้งาน และ ขอจัดสรรงบประมาณ ในการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีต่างๆ ให้มีความทันสมัย เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

**คำสำคัญ :** ทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล, การประยุกต์, กองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ABSTRACT

This study aims to 1) The application of digital technology in the work of the central personnel of the office of the Permanent Secretary for Public Health 2) Problems and obstacles in using digital technology in the work of central personnel office of the Permanent Secretary of Ministry of Public Health and, 3) Guidelines for the development of digital technology utilization of the central personnel office of Public Health to develop into a digital organization.

The data of general information The application of digital technology in the work of the central personnel of the office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. Most of them have already adopted digital technology in their daily lives as a basis such as applications LINE, FACEBOOK, Messenger, and E-mail, thus making it useful in receiving - sending documents quickly. (2) Problems and obstacles in the use of digital technology in the work of central personnel office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health consists of problems in the personnel of the office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health are quite different in age, resulting in older personnel may have to adjust and learn to apply digital technology in their work, including the central personnel The office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health has some use of technology according to their own aptitude, if there is a program that does not have aptitude or is caused by problems with using other digital technologies, personnel from the office of the Permanent Secretary for Public Health are unable to immediately resolve the problem. (3) Guidelines for the development of technology utilization from the survey of the needs of the central personnel Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health ask for training to develop expertise in using digital technology in every application that the Office of the Permanent Secretary for Public Health uses and requests for budget allocation. In the purchase of computer equipment, various technologies need to be up to date to support the changing technology today.

**Keywords: Comprehension skills and using digital technology, applications, the Central Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health.**

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทั่วโลกได้เข้าสู่สังคมโลกในยุคดิจิทัลหรือยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นมิติทางสังคม วัฒนธรรม มิติทางเศรษฐกิจ มิติทางด้านการเมือง และมิติด้านเทคโนโลยี อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นสังคมโลกในยุคโลกาภิวัตน์จึงเป็นสังคมของโลก ยุคดิจิทัลที่มนุษย์สามารถก้าวผ่านพรมแดนของประเทศเชื่อมโยง ติดต่อสื่อสารถึงกันอย่างรวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ในการหาความรู้ได้ด้วยตนเอง และสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล ข่าวสารซึ่งกันและกันได้ผ่านการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากทั่วทุกมุมโลก

รัฐบาลไทยได้มีนโยบายกำหนดทิศทางของประเทศ ภายใต้ต้นนโยบายประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมาย “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนเศรษฐกิจจากเดิมไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนไปด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์นั้น ระบบราชการก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนและปฏิรูปเพื่อรองรับนโยบายประเทศไทย 4.0 และจากสถานการณ์ในปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงและรวดเร็วจนแพร่กระจายไปในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ทำให้สังคมก้าวสู่ยุค New Normal หรือความปกติแบบใหม่ หน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนประเทศชาติ ต้องเร่งรัดการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีการให้บริการโดยตรงในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ ของคนในสังคมโดยการใช้ช่องทางการสื่อสารแบบออนไลน์ (Online)

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจและหน้าที่หลักในการติดต่อประสานราชการระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในภารกิจด้านงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนั้นบุคลากรกองกลาง ยังมีภารกิจในการติดต่อประสานงานกับผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานภายนอกในการประสานงานต่างๆ แต่บุคลากร อุปกรณ์ องค์ความรู้ วิธีดำเนินการของบุคลากรยังไม่มีความพร้อมเต็มศักยภาพในการทำงานภายใต้สถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การทำงานและการบริหารงานตามข้อสั่งการของผู้บริหารเกิดความคล่องตัวรวดเร็ว ถูกต้อง และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดจากความล่าช้าของการประสานข้อสั่งการของผู้บริหาร สอดรับกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานรวมทั้งพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมา

ประยุกต์ใช้ในการทำงานกับสถานการณ์ปัจจุบัน ให้เกิดความคล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการทำงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผลการดำเนินงานในการติดต่อสื่อสาร ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์กันในการใช้งาน จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน
2. กองกลางที่มีอายุมากไม่มีความถนัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากนัก และไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ด้วยตนเอง อีกทั้งอุปสรรคของอุปกรณ์ต่างๆที่ไม่มีทันสมัยเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ได้โดยทันทีตามสถานการณ์
3. มีการจัดฝึกอบรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขใช้บ่อย เพื่อพัฒนากองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญเพื่อประโยชน์สูงสุดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการ เกี่ยวกับ เรื่องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของ ให้มีประโยชน์คุณภาพในการทำงาน และการบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น, แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการมาใช้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานของกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 132 คน ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2565

#### ขอบเขตด้านพื้นที่



การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่กองกลางสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

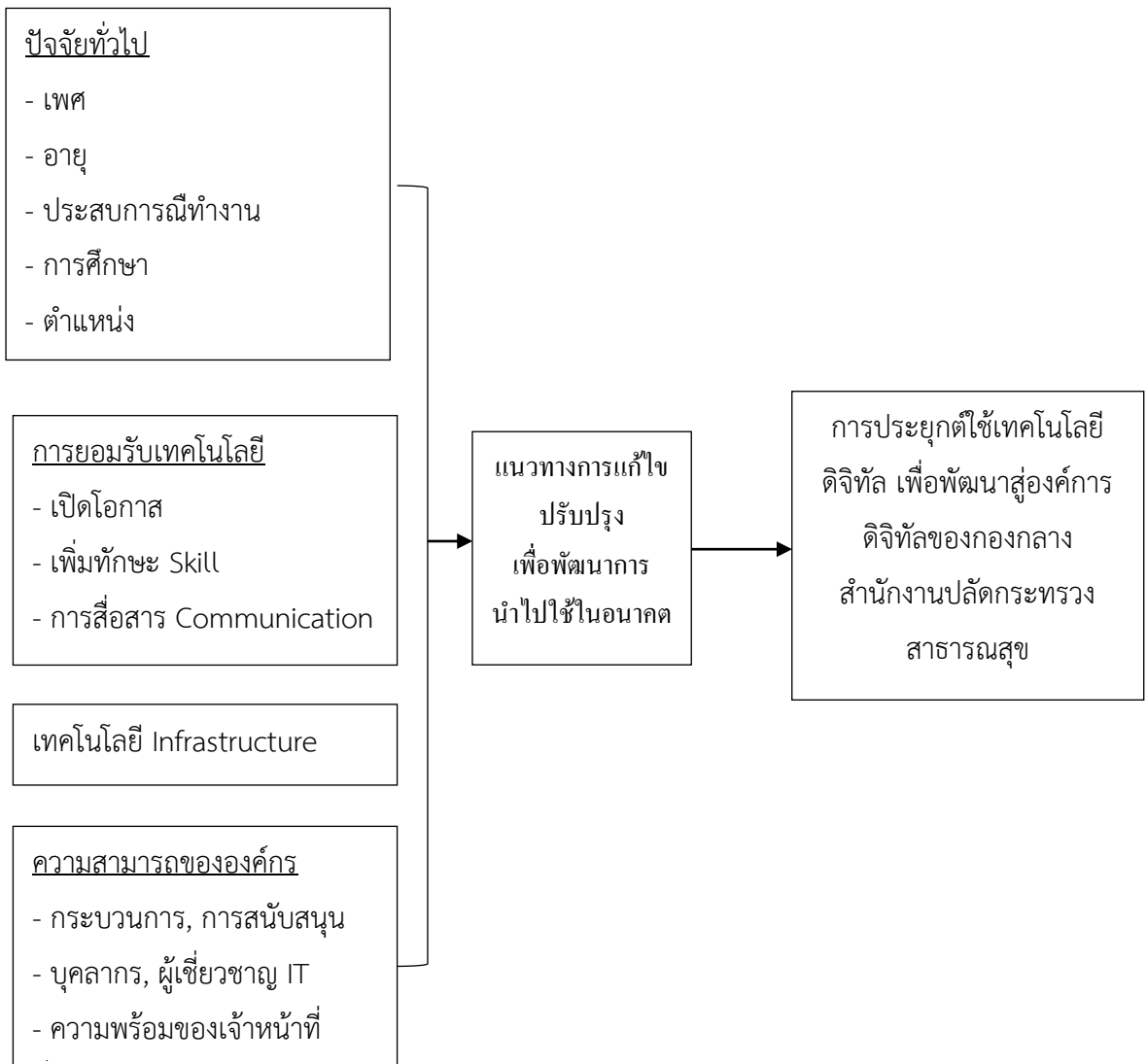
#### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2565 - มิถุนายน 2565

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัลของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

1. แนวคิด Thailand 4.0
2. แนวคิด Digital Transformation
3. แนวคิด Digital Capabilities
4. แนวคิด Change Management
5. ทฤษฎีการยอมรับ และ การใช้เทคโนโลยี
6. แนวคิดแนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้อง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 109 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน 5 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1) ผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้บังคับบัญชา ดูแลการปฏิบัติงาน พัฒนาการทำงาน และ แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ในกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 คน

2) ข้าราชการ ผู้ควบคุมการทำงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานภายในของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 คน

3) บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ประสานงานเกี่ยวกับงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้จัดทำใช้เครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประเมินศักยภาพขององค์กรนั้นมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และประเมินหลาย

วิธีโดยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้ 1)กำหนดนิยามและโครงสร้างตัวแปรในการวิจัย 2)สรุปตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อนำมาเป็นแนวทางของแบบสอบถาม 3)ออกแบบและสร้างแบบสอบถาม 4)นำแบบสอบถามที่สร้างไว้ให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ และลงความเห็นพร้อมแก้ไขให้เป็นในทิศทางที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ 5)รวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล ทั้งนี้ในขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามนั้นทางผู้จัดทำขออนุญาตใช้รายงานการประชุมของทางสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ได้ลงความเห็นในการตรวจสอบข้อคำถามเพื่อนำไปจัดทำแบบสอบถามในระบบ Google Form และจัดส่ง Link กระจายให้กับกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเนื้อหาในแบบสอบถามที่ผู้จัดทำใช้คือคำถามเกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน และเพื่อพัฒนาระบบดิจิทัล ซึ่งเป็น 2 ปัจจัยที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้น เพื่อใช้ในการประเมินการศึกษาครั้งนี้ ประเภทของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งตัวอย่างแบบสอบถามจะนำเสนอไว้ในภาคผนวกหลังจากที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ทำการตอบแบบสอบถามผ่านระบบ Google Form และส่งข้อมูลกลับมา ผู้จัดทำจะนำผลดังกล่าวไปใช้ในการเก็บรวบรวมประมวลผล และสรุปต่อไป

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) ผู้ศึกษาจึงเลือกวิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วย ตนเอง (Self-Administered) ทั้งนี้ทางผู้จัดทำได้ขอความอนุเคราะห์จากทางกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในการทำหนังสือแนะนำ และขอความร่วมมือไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้ร่วมตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ประเมินผลในครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลทางผู้จัดทำได้ส่งแบบสอบถามให้กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 109 ท่าน ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2565 เป็นจำนวน 50 วัน สำหรับการเก็บรวบรวมผลการตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทของข้อมูล ซึ่งมีวิธีการแบ่ง ดังนี้

#### **1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)**

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อให้นักกลุ่มตัวอย่าง คือ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 109 ท่าน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนผู้จัดทำภายในระยะเวลาที่กำหนด แบบสอบถามต้องมีความสมบูรณ์จึงสามารถนำมาวิเคราะห์และประเมินผลได้

#### **2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)**

เป็นการสืบค้นข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้วจากเว็บไซต์ โดยผู้จัดทำได้ติดตามเก็บรวบรวมรายละเอียดจาก บทความวิชาการทางเว็บไซต์ วิทยานิพนธ์ของไทยและต่างประเทศ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในช่วงปี 2559 – 2565

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

หลังจากที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วนั้น ผู้จัดทำจะต้องนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งอ้างอิงจากแนวคิด และทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่รวบรวมไว้ในบทที่ 2 มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจัดหมวดหมู่ และนำเสนอผลการวิเคราะห์เชิงบรรยายหรือพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเมื่อผู้จัดทำได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้น ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดทำจะกล่าวถึงในบทที่ 4 และ บทที่ 5 ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเป็นกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากองกลางให้ความร่วมมือในการทำการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล โดยต้องการทราบถึงองค์การ ของตนเองว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับใด จากการตอบแบบสอบถาม

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.80 มีอายุมากกว่า 40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.95 ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.45 และมีความถนัดในการใช้เทคโนโลยี LINE คิดเป็นร้อยละ 53.20 ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความถนัดในการใช้เทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$  , S.D. = 0.74) ในประเด็นท่านสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อปฏิบัติงานในการสื่อสารช่องทางเทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่องตามเวลาที่กำหนด ขณะปฏิบัติงานที่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ท่านสามารถปรับตัวได้ ในระดับปานกลางในการใช้เทคโนโลยี และท่านมีการปรับตัวต่อเทคโนโลยีดิจิทัล ความมุ่งมั่นในงานโดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรค มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง อาจจะเนื่องด้วยปัญหาทางด้านอายุที่มาก อุปกรณ์ที่ใช้ และขาดทักษะการใช้งานที่ทำให้มีประสิทธิภาพในการพัฒนาค่อนข้างใช้เวลา เพื่อนำมาพัฒนาควรมีการจัดอบรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีอาชีพให้แก่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขต่อไป

### อภิปรายผลการวิจัย

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน ของกองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุข มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรดิจิทัล เป็นยุทธศาสตร์หนึ่ง ที่สำคัญ ตามที่รัฐบาลได้มี นโยบาย กำหนดทิศทางของประเทศไทย ภายใต้ต้นนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ซึ่งเป็น แนวทางไปสู่เป้าหมาย “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนเศรษฐกิจจากเดิมไปสู่ การพัฒนาเศรษฐกิจที่ ขับเคลื่อนไปด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์นั้น ระบบ ราชการก็ต้องการปรับเปลี่ยน และปฏิรูปเพื่อรองรับนโยบายประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบ ราชการจะต้องทำงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) โดยระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิด และ วิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้ และเป็นที่ยัง ของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่ที่ สำคัญเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้ ซึ่งมีภารกิจที่สำคัญ ดังนี้ 1. ดำเนินการเกี่ยวกับ งานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก การบริหารทั่วไป งานห้องสมุด และงานเลขานุการผู้บริหารของสำนักงานปลัดกระทรวง รวมทั้งงานพระ ราชพิธี งานรัฐพิธี และงานพิธีการต่างๆ ตลอดจนงานกิจกรรมพิเศษ 3. ดำเนินการเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ ของสำนักงานปลัดกระทรวง และการรักษาความปลอดภัยในเขตพื้นที่กระทรวง 4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 5. ประสานราชการ กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกระทรวง 6. ดำเนินการอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการใดของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง 7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย จากบทบาทหน้าที่ที่กล่าวมา กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการ ดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างกัน ผ่านแอปพลิเคชัน Line ที่เป็นที่ยิยมในการใช้พูดคุย ส่ง ข้อมูลข่าวสารกันนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงานให้มี ความสะดวก รวดเร็วขึ้น เช่น การ พิมพ์เอกสารทางราชการ รับ-ส่ง เอกสารกันผ่านระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นข้อมูล การ จัดเก็บเอกสารเพื่อใช้ในการสืบค้นภายหลัง หรือเป็นหลักฐานอ้างอิง ยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยิ่งส่งผลให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการประชุมกันผ่านทางระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชัน Teams, Zoom, Weber, VDO Conferent เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับประกาศสำนักงานกระทรวงสาธารณสุข (2564) มีประกาศความว่า เรื่อง นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มี นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อเป็นแนวทาง ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จเป็น

รูปธรรม โดยนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย 1 ด้าน คือ นโยบายด้านองค์การ คือส่งเสริมองค์การให้มีระบบการบริหารจัดการอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพด้วยนวัตกรรม/เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการปรับเปลี่ยนองค์การ ด้วยการนำนวัตกรรมทางการบริหารมาปรับใช้ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ของบุญ เกียรติ การะเวกพันธ์ (2564) ได้อธิบายว่า การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่ม ประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ โดยเหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ คือ 1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การทั้งภาครัฐและ เอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่ เปลี่ยนแปลงไป 2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์การสมัยใหม่ โดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ทำให้องค์การภาครัฐในปัจจุบันต้องปรับตัวกับการพัฒนาองค์การด้วย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงาน การศึกษาวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิณณธร ชุนสอาดศรี (2563) ได้ศึกษา เรื่องการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรมศึกษา สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี พบว่า ระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุมีการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานอย่าง ต่อเนื่องเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีการนำเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการที่ราชพัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมอุษาวิไลพันธ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มุ่งเน้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้ทำงานร่วมกันได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และอำนวยความสะดวกในงานบริการ

โดยในส่วนของศักยภาพในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนใหญ่ มีศักยภาพในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดย บุคลากรมีทุนเดิมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานเป็นอยู่แล้ว เช่น การใช้แอปพลิเคชัน Line การรับ-ส่งข้อมูล งานทาง E-mail สถานการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปประกอบกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้บุคลากรอาจจะต้องพัฒนา เรียนรู้การใช้

เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิด องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้ Peter Senge (อ้างถึงใน วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี, 2563, หน้า 252) อธิบายว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ คือองค์การที่ขยายขอบเขตเพื่อนำไปสู่การสร้างผลงานที่ต้องการ อย่างแท้จริงและคนในองค์การต่าง เรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา จันทรอ่อน (2562) ที่ได้ ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมประชาสัมพันธ์ สู่การ เปลี่ยนเป็นหน่วยงาน ดิจิทัล พบว่า การพัฒนาการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถด้านทักษะดิจิทัลมีความสอดคล้องกับ แนวคิดบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในด้านการสร้างระบบการพัฒนาสนับสนุนด้านบุคลากร ส่งเสริม การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E-learning และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของ หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ได้ ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงาน เลขาธิการ คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ศักยภาพบุคลากรในการ นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน คือ บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้ โปรแกรมประมวลผล ด้านการใช้ โปรแกรมตารางคำนวณ และด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วน ทักษะที่บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่มี ความเข้าใจหรือ มีความเข้าใจน้อยมาก คือ ทักษะด้านการใช้ โปรแกรมนำเสนอ ด้านการใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ด้าน การใช้สื่อดิจิทัล และด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย โดย กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนใหญ่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเบื้องต้น ทั้งเรื่องของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ส่วนติดต่อผู้ใช้ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พื้นฐาน รวมไปถึงการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ (Peripherals) ต่างๆ แวดตา เตชชาติวีรธร (อ้างถึงใน นิตยา วงศ์ใหญ่, 2560, หน้า 1632) แต่ทักษะของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพนั้นควรประกอบ ไป ด้วยทักษะในการใช้ความหลากหลายของการใช้งานเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการทำงาน ของเทคโนโลยี ที่ต้องรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ และประเมินสารสนเทศ ดิจิทัล ทักษะการทำงานร่วมกันทางออนไลน์ และทักษะการสร้าง ความตระหนักรู้ในการใช้เทคโนโลยี เด่นพงษ์ สุดภักดี (อ้างถึงใน นิตยา วงศ์ใหญ่, 2560, หน้า 1632)

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินศักยภาพและทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อประเมินความรู้ ความสามารถ และทักษะที่มีในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล

2. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ กองกลางที่ต้องการมีความรู้ในเรื่องนั้นๆ เพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนากองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
3. ควรสร้างความเข้าใจ ทศนคติ ให้กับกองกลางในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อที่จะช่วยพัฒนาตัวเองและองค์กรของเราไปสู่องค์กรดิจิทัล
4. ควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณและจัดสรรงบประมาณ สำหรับจัดอบรมให้ความรู้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการทำงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
5. ควรมีการจัดอบรมหรือจัดหาหลักสูตร วิทยากร มาเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความจำเป็นในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตามที่ต้องการ และเสริมศักยภาพที่ขาด รวมทั้ง ยังสร้างบุคลากรของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความรู้อย่างชำนาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นโค้ชในเรื่องนี้ของกองกลาง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการที่เป็นหัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากร จำนวนเพียง 5 ท่าน ควรขยายขอบเขต กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งต่อไปให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ เพื่อจะให้เห็นข้อมูลสถิติเชิงปริมาณ นำมาวิเคราะห์ร่วมด้วย เพื่อที่จะจัดทำแผนพัฒนาทักษะด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด
2. ควรศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพิ่มเติม นอกจากทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในงานประจำวันแล้ว อาจจะมีเทคโนโลยีดิจิทัลอื่นๆ ที่เฉพาะเจาะจงซึ่งกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อาจจะต้องการเพิ่มทักษะความรู้ ในส่วนนี้เพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพของตัวเองให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
3. การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาฝ่ายงานภายในองค์กรทุกฝ่าย เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้จัดทำได้รวมทุกฝ่ายงานที่ ที่จะสามารถนำ เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กรได้



4. อาจใช้ตัวแปรอื่นในการวิเคราะห์ผลการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์การที่เข้ามาใช้ในองค์การ นอกเหนือจากตัวแปรการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

- จินต์จุฑา จันท์ประสิทธิ์ (2559) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บุคลากรทางการศึกษาสถาบัน  
บัณฑิตพัฒนศิลป์, การค้นคว้าอิสระ, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์. ค้นหาเมื่อ 24 มีนาคม 2564, จาก  
[https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/1004/fulltext\\_is\\_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/1004/fulltext_is_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ชลชาติ พุทธิโลและวีไลวรรณ วรคามิน (ม.ป.ป.) แนวคิด และทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากร  
มนุษย์, ค้นหาเมื่อ 24 มีนาคม 2564, จาก  
<https://sites.google.com/site/hbcandt2016/naewkhid-laea-thysdikar-phathna-thraphyakr-mnusy>
- นัตยา บุรพา (2563) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนัก  
อำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง. ค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2564, จาก  
<http://www3.ru.ac.th/mpaabstract/index.php/abstractData/viewindex/399>
- นิตยา วงศ์ใหญ่ (2560) แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ. วารสารวิชาการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 10(2) ค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2564, จาก  
<https://he02.tcithaijo.org/index.php/Neridian-E-Journal/article/view/99734>
- นิตยา สุริน (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล :  
กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล  
สำนักงานศาลยุติธรรม ค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ค้น  
เมื่อ 23 พฤษภาคม 2560, จาก  
<http://www3.ru.ac.th/mpaabstract/index.php/abstractData/viewindex/248>
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (2564) เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกล

ยุทธ์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 ปัณณธร ชุนสะอาดศรี (2563) ศึกษาเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ใน  
 ระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี, ค้นคว้าอิสระ  
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย รามคำแหง. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2564, จาก  
<http://www3.ru.ac.th/mpaabstract/index.php/abstractData/viewindex/381>

### ภาษาอังกฤษ

Jinjuta Chanprasit (2016) Human resource development for educational personnel in the institution.

Bunditpatanasilpa, Independent Research, Master of Public Administration, University Rajamangala Technology Rattanakosin. Retrieved March 24, 2021, from

[https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/1004/fulltext\\_is\\_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/1004/fulltext_is_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Chonlachat Phahulo and Wilaiwan Worakamin (M.P.A.) Concepts and theories of resource development human, searched March 24, 2021, from

<https://sites.google.com/site/hbcandt2016/naewkhid-laea-thysdikar-phathna-thraphykr-mnusy>

Nattaya Burapha (2020) studied the application of technology in the management of the office of the case Director of the Central Bankruptcy Court. Independent Research Master of Political Science, Ramkhamhaeng University. Retrieved May 23, 2021, from

<http://www3.ru.ac.th/mpaabstract/index.php/abstractData/viewindex/399>

Nittaya Wongyai (2017) Guidelines for developing digital literacy skills of digital natives. academic journal Silpakorn University, 10(2) Retrieved 17 March 2021, from <https://he02.tcithaijo.org/index.php/Neridian-E-Journal/article/view/99734>

Nittaya Surin (2019) study on personnel potential development in the digital era: Case study of the Office of the Secretariat of the Inter-Court Judiciary Committee Office of the Court of Justice Independent Research Master of Political Science Ramkhamhaeng University, search On May 23, 2017,from

<http://www3.ru.ac.th/mpaabstract/index.php/abstractData/viewindex/248>

Boonkiet Karawekphan (2561) Documents for the lecture on the process of mechanical management. Yut Bangkok : Ramkhamhaeng University, Master of Public Administration Program

Pannathorn Khunsaardsri (2020) studies on the application of innovation and technology in Registration system at Rajasthan Case study of the Treasury Office in Nonthaburi area, independent research Master of Political Science, Ramkhamhaeng University. Retrieved 23 May 2021, from <http://www3.ru.ac.th/mpaabstract/index.php/abstractData/viewindex/381>

ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วน  
จังหวัดขอนแก่น

PEOPLE'S REQUIREMENT TOWARDS THE SERVICE OF THE  
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

IN KHON KAEN PROVINCE

เกศสิริ พันธุ์โพธิ์คา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,802,872 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (1967) ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 400 โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.76 มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.55 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.43 น้อยที่สุด

คำสำคัญ: ความต้องการ การให้บริการที่ดี องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ABSTRACT

The research objectives were (1) to study the people's needs in receiving good services from Khon Kaen Provincial Administrative Organization

This research was a quantitative research. The population was 1,802,872 people living in the administrative area of Khon Kaen Provincial Administrative Organization. From the calculation of the sample size and using the formula for determining the sample size of Yamane (1967), the sample size was calculated equal to 400 by simple random method by using a questionnaire to collect data. Statistics used in data analysis were the mean percentage. and standard deviation

The results found that (1) People's demand for good services from Khon Kaen Provincial Administrative Organization as a whole was average ( $\bar{x} = 4.55$ ) at the highest level. When considering each aspect, it was found that the service process and procedure had the highest average ( $\bar{x} = 4.76$ ), followed by the service channel had the average ( $\bar{x} = 4.55$ ) and the facility had the average ( $\bar{x} = 4.43$ ) the least

**Keywords:** Requirement, Good Service, Khon Kaen Provincial Administrative Organization

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้มุ่งเน้นให้เกิด การปฏิรูปการเมือง โดยการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาททางการเมืองมากขึ้น ส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน วางโครงสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ โดยการพัฒนาปรับปรุงจากข้อบกพร่องของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา การเมืองนั้นยังเน้นประเด็นไปที่ นักการเมือง หรือที่เรียกว่า “การเมืองของนักการเมือง” ประชาชนที่เป็นเจ้าของประเทศซึ่งเป็นผู้เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีสิทธิและเสรีภาพน้อย ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมืองมากนัก เป็นการเมืองของนักการเมืองผู้มีอำนาจ แทบจะกล่าวได้ว่าเป็นผู้ผูกขาดทางการเมือง ดังนั้นเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญต้องการเปลี่ยนการเมืองของนักการเมืองให้เป็นของพลเมือง โดยการเพิ่มสิทธิเสรีภาพให้พลเมืองและปรับประชาธิปไตยแบบมีผู้แทนให้เป็นประชาธิปไตยโดยมี ส่วนร่วมของพลเมือง และยังมีบทบัญญัติหลายมาตราที่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะปฏิรูปการเมืองไปสู่การเป็นประชาธิปไตยอย่างยั่งยืนสร้างประชาธิปไตยที่พลเมืองทุกคนมีส่วนร่วมได้

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยสิ่งสำคัญก็คือ “ประชาชน” และความสมบูรณ์แบบของระบอบประชาธิปไตยก็คือ การที่ประชาชนสามารถเข้ามามีสิทธิ มีเสียงในการปกครอง แต่เนื่องจากข้อจำกัดหลายๆด้าน เช่น การมีจำนวนประชากรมากเกินไปที่จะเข้ามาดำเนินกิจกรรมทางการเมืองได้โดยตรง จึงทำให้ประชาธิปไตยโดยอาศัยตัวแทนเข้ามามีส่วนร่วม ประชาชนจึงเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองโดยการเลือกตัวแทน ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ดังนั้น การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน จึงถือเป็นบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ ที่ให้ได้มาซึ่งตัวแทน การเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรม จะเพิ่มโอกาสการถ่ายโอนอำนาจการปกครองอย่างสันติ เพราะจะเป็นหลักประกันประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ที่พ่ายแพ้การเลือกตั้ง ยอมรับผลของการเลือกตั้งและยอมถ่ายโอนอำนาจไปสู่รัฐบาลใหม่ อย่างราบรื่น การเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรมจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถกำหนดรูปแบบของรัฐบาล และทิศทางนโยบายในอนาคตของรัฐบาล การยึดถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ในการเลือกตั้ง เป็นวิธีการในการจัดตั้งรัฐบาล และเป็นหลักในการตัดสินใจประเด็นสาธารณะต่างๆ แต่ไม่ใช่เป็นเหตุผลของการกีดกันเสียงข้างน้อย ไม่ว่าจะเป็นเพราะชาติพันธุ์ ความเชื่อทางศาสนา ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ระดับรายได้รัฐบาลหรือเสียงส่วนใหญ่ที่มาจาก การเลือกตั้งหรือการแต่งตั้งก็ตามไม่สามารถถิดรอนสิทธิดังกล่าวได้ (จิรพันธุ์ วิสูตรศักดิ์, 2547:1)

ในช่วงปี พ.ศ. 2497 จอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีโอกาสไปเยือนประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรป อาทิ ฝรั่งเศส และอังกฤษ ซึ่งเป็นประเทศแม่แบบระบอบประชาธิปไตยได้ไปเห็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของเขา โดยเฉพาะในประเทศฝรั่งเศสซึ่งมีการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด จึงได้นำหลักการดังกล่าวมาปรับปรุงสภาจังหวัดให้มีอำนาจรายได้และมีอิสระที่จะดำเนินการกิจการบางประการเองได้ โดยในปี พ.ศ. 2498 รัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงครามได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ขึ้น โดยมีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ว่า โดยที่พระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ.2481 และที่แก้ไขเพิ่มเติมปี พ.ศ.2485 และพ.ศ.2487 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้สภาจังหวัดเป็นเพียงสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ขาดอำนาจหน้าที่และกำลังเงินที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นในจังหวัดนั้น นับตั้งแต่ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เป็นต้นมา ยังไม่มีข้าราชการส่วนจังหวัดเข้ามาปฏิบัติหน้าที่โดยตรง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2509 คณะกรรมการข้าราชการส่วนจังหวัด (ก.จ.) จึงได้กำหนดอัตราตำแหน่งข้าราชการส่วนจังหวัดขึ้นซึ่งได้แก่ อัตราเลขที่ 1 ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการจังหวัด ชั้นตรี อันดับ 1 ชั้น 1,000.- บาท ผู้ตรวจการส่วนท้องถิ่น ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจังหวัดในขณะนั้น คือ ว่าที่ ร.ต.กวี สุภธีระ ได้เสนอประกาศรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น สมัยนั้น คือ นายสมชาย กลิ่นแก้ว เพื่อลงนาม มีผู้มาสมัครสอบ 2 คน ผู้ที่สอบได้

ตามประกาศผลการสอบคัดเลือก ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2509 และได้บรรจุเป็นข้าราชการส่วนจังหวัดขอนแก่นคนแรก คือนายบุญมา ทวิภักดิ์ ตามคำสั่งจังหวัดขอนแก่นที่ 842/2509 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2509 ภายหลังก็มีตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วนการคลัง เป็นตำแหน่งเลขที่ 2 ผู้ได้รับ การบรรจุเป็นคนแรก คือ นายยงยุทธ อูราสุข เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีรายได้เพิ่มขึ้น จึงมีการกำหนดตำแหน่งข้าราชการส่วนจังหวัดเพิ่มขึ้น ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการ และพนักงานบัญชี อัตราเหล่านี้จะมีอยู่ในสำนักงานเลขานุการจังหวัด ส่วนการคลัง และส่วนอำเภอ ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2509 - 2515 องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีข้าราชการส่วนจังหวัดเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นกำลังสำคัญในการบริหารเป็นอันมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น การให้บริการขององค์กรต่อประชาชน เพราะนอกจากเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ของประชาชนเป็นเบื้องต้น อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบาย การปฏิรูประบบราชการสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

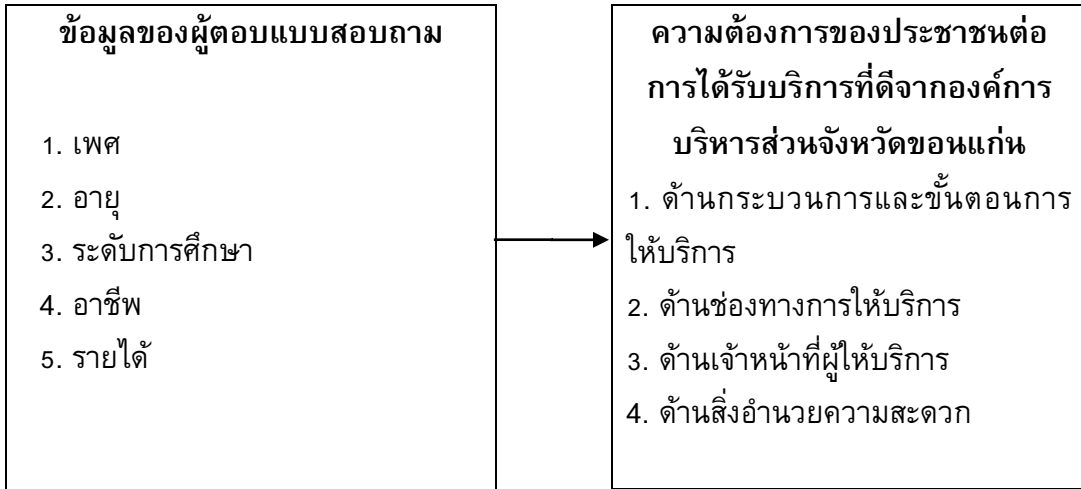
#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,802,872 คน (เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5 % ดังสูตรของ Yamane(1967) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แล้วทำการสุ่มไปยังหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วนโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรที่ศึกษา



### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ แนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ และค้นคว้างานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงได้กำหนดกรอบไว้ตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
4. การเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย
5. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
7. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,802,872 คน (เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น, 2565)



### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5 % ดังสูตรของ Yamane(1967) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แล้วทำการสุ่มไปยังหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วนโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นรูปแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองขึ้นเองโดยแบ่งออกเป็น

2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ใน 4 ด้าน ดังนี้ ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ให้	5 คะแนน
มาก	ให้	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้	3 คะแนน
น้อย	ให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ส่งถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ด้วยตนเอง
3. แบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามีความสมบูรณ์ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's)

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.55) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.76) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.55) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.43) น้อยที่สุด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}$ ) = 4.76) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานบริการด้านการศึกษา มีการวางแผน นโยบาย มีความชัดเจน และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.98) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา มีระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.97) และงานบริการด้านโยธา และขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีกระบวนการและขั้นตอนที่มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ผู้มารับบริการได้รับข้อมูลครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.38) น้อยที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}$ ) = 4.55) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อสื่อสาร สะดวกรวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.94) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา มีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.74) และท่านมีความรู้สึกภูมิใจ กับโครงการต่างๆ ที่ทำให้ชุมชนมีความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.03) น้อยที่สุด

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}$ ) = 4.45) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการมอบหมายงานตามความรู้

ความสามารถของบุคลากร ที่มาทำงาน และ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต่อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาต่างๆได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.70) อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุขภาพ เรียบร้อยมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.61) และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีความรู้ ความสามารถให้บริการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.03) น้อยที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}$ ) = 4.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดสร้างสวนสาธารณะให้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจเพิ่มมากขึ้น และจัดให้มีสถานที่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้นเช่น ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ นิทรรศการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.70) อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ สนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา และบำรุงศาสนสถานในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.61) และก่อสร้างและปรับปรุงถนนและทางเท้าให้อยู่ในสภาพดีได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.03) น้อยที่สุด

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อยที่สุด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องชยาภา คาเมรี (2557, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการบริหารงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชน เมือง ตามความคิดเห็นของสมาชิกในเขตเทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมือง โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ริสากุล ทิพวรรณ (2557, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยต่อความสำเร็จการจัดการของกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยต่อความสำเร็จการจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอยู่ในระดับสูง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับวรุณี เชาว์สุขุมและดวงตา สราญรัมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน4ด้านคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมาย

ประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประจำปิงบประมาณพ.ศ.2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้านคือด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการด้านช่องทางการใช้ บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การวิเคราะห์พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาใน รายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุด ตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งานได้แก่ งาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณ ภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ใน ระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานเมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่างานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คืองาน ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการ เชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเลขหมาย ประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลนคร นนทบุรีใน 4 ด้านคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการใช้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับ ชนารัญช์ อุบลาน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์กรุงเทพมหานคร ผล การศึกษพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน กระบวนการบริการตามลำดับและสอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ปิย นามวาณิช (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ

มากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านพนักงานและการต้อนรับและด้านสถานที่หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ชนารัญช์ อุบลาน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านข้อมูล ข่าวสารด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการบริการตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ปิย นามวาณิช (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านพนักงานและการต้อนรับและด้านสถานที่หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงาน เพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดได้

2. บุคลากร หรือ ผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการของ อบจ. ควรใช้  หลักการ บริหารจัดการที่ดี และให้  ความสำคัญต่อ  อคติเห็นหรือ  ข้อเสนอแนะของประชาชน โดยเฉพาะ  ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง  อกับความต้องการของประชาชนที่มี  อกการให้  บริการของหน่วยงานของ อบจ. ควรจะนำมาปรับปรุงและแก  ไขให้  มีประสิทธิภาพสูงขึ้น แม้  ว่าจะเป็นเพียงจุดบริการขนาดเล็ก แต่ก็มีความหมายต่อ  อกภาพลักษณ์  ของอบจ. และความศรัทธาของประชาชน

3. ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยผู้บริหารจะ  อกมีการปรับปรุง และแก  ไขการบริการเกี่ยวกับการกำจัดขยะให้  ดียิ่งขึ้น เพื่อมิให้  เกิดการสะสมของป  ญหา จน กลายเป็นมลภาวะเป็นพิษ และทำลายสิ่งแวดล้อม  อก อันจะส  อกผลให้  เกิดโรคร้ายแก  ประชาชน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์บุคลากรในระดับบริหารเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ นำไปใช้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้นและตรงกับความต้องการ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของอบจ. ในจังหวัดอื่น เพื่อประเมินความมีประสิทธิภาพของ อบจ. ทุกะดับในการรองรับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ในขนาด

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของ อบจ. กับจังหวัดอื่นๆ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2524). **จิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

กรมการปกครองสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. (2543). **คู่มือการฝึกอบรมด้านการคลังท้องถิ่นตามโครงการพัฒนาการเงินการคลังท้องถิ่น ภายใต้มาตรการเพื่อการใช้จ่ายภาครัฐเพื่อการกระตุ้นเศรษฐกิจปี 2542**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). **"สรุปข้อมูล อบท.ทั่วประเทศ"**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.

กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัญญาภัค จันทรสมบัติ. (2555). **สภาพปัจจุบันและความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการ**

**ปฏิบัติงานของ บุคลากรประจำสถานีอนามัยในเขตจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

(พัฒนาศึกษาศาสตร). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กันตยา เพิ่มผล. (2553). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development)**. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและ สาธารณูปโภค, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขต คลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เข้มทอง แสงวง. (2554). ความต้อองการและปัญหาการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษา คณคว่าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- คงศักดิ์ ออบุ่น. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์มหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข.
- คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี”. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 2553.
- จิราพร กำจัดทุภข์. (2552). ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์วิทาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราภรณ์ พลสุวตถ์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน)กรณีศึกษาสังกัดภาคนครหลวง4. กรุงเทพฯ:การคั่นคว่าแบบ อิสระ การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุไรพร กุลวิเศษ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสร้างมูลค่าเพิ่มกับผลการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. มหาสารคาม:วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชรินทร์ ทองหม่อนราม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรรัฐประศาสน  
ศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนารัญช์ อุบลบาน. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ มหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข.

ชนิดา คล้ายสกุล. (2552). การศึกษาการพัฒนาดตนเองเพื่อการของพนักงานบริษัท  
อาหารยอดคุณ

จำกัด.วิทยานิพนธ์□ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชลัญญา เพ็ชรขันธ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
กองพัสดุ กรมชลประทาน.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู□ประกอบการต□อศูนย์□กำจัดกาก

อุตสาหกรรม แขนงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิ

พนธ์□สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม□อม,บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์เนต พรินท์  
ดีจิทัล จำกัด.

ชิตยา สุวรรณะชญ. (2510). พัฒนาการ : ความคาดหวังบทบาทของพัฒนาการ  
คณะกรรมการการพัฒนาหมู่บ้านและเจ้าหน้าที่ระดับตำบล. กรุงเทพมหานคร:  
ไทยพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

ณรงค์ สิ้นสวัสดิ. (2518). จิตวิทยาทางการเมือง. กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณองก□แสงแก□ว. (2550). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต  
กรุงเทพมหานครตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์□ปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต. สาขารัฐ

ประศาสนศาสตร□, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของ  
ข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. หลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ดวงกมล การไทย. (2557). “การเปลี่ยนแปลงบทบาทและอำนาจทางการเมืองของตระกูล  
อติเรกสาร”.วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2538). ทฤษฎีองค์การ.กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ถวิล ธาราโกชน. (2532). จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

ธเนศพล อินทร์จันทร์. (2562). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ  
บริหารส่วน

จังหวัดกำแพงเพชร. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.



- ธีรวุฒิ โศภิชฎกุล. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ธัญญา พูลสวัสดิ์และคณะ. (2551). “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่น: ศึกษากรณีแผนพัฒนาของเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีพ.ศ. 2548-2550”. สารนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิคม พิมพ์วงศ์ษาและคณะ. (2553). “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น: ศึกษากรณี เทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร”. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.
- นครินทร์ แสงโสมวงศ์. (2545). “ความต้องการและทัศนคติของประชาชน พนักงานเทศบาลและข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ ระหว่างปี 2543-2545”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- นพมาศ ธีรเวคิน. (2534). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทนา นันทวโรภาส. (2558). สื่อสารการเมือง : ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: แมสมิเดีย.
- แนนน้อย พงษ์สามารถ. (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาดเล็ก 3 ดาวในเขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญญาภา ตันกันยา. (2557). “ทัศนคติของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง ลำปางจังหวัดลำปาง”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ประทุมพร พลายเมือง. (2546). “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ประธาน สุวรรณมงคลและคณะ. (2537). การกำหนดอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น. รายงานการวิจัยสถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2523). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และคณะ. (2551). “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้ออำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกาญจนบุรี.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2558). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริการจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิมและตลาดน้ำแบบจำลอง. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์. (2528). จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิจิตรา ไชเอกปญญา. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิชยากร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล วิภาวดี.ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีไลวรรณ อินทรักษา. (2553). การดำเนินงานในสำนักงานการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชณีกรณ อินเล็ก. (2550). การศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย บูรพา.
- รัตนา เมืองแก้ว. (2550). ความต่องานในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ชลบุรี: ปริญญาโท มหาวิทยาลัย บูรพา.
- รุ้งอรุณ กระมุทกาญจน. (2551). ความต่องานพัฒนาตนเองของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน ในศูนย์สุขภาพชุมชนสาธารณสุข เขต 14. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วิชัย ทศพรทรงชัย. (2549). **โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. สถาบันบัณฑิตพัฒน

บริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานนายกรัฐมนตรี.

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). **ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิเชียร วิทโยดม. (2550). **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธานีการพิมพ์ จำกัด  
 วิไลวรรณ อิศรเดช. (2561). **การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ศศิธร เพร็ดพราว. (2545) **"ทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร"**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ศุภโชค ชุนอ้าว. (2550). **การพัฒนาองค์การ**. รัฐสภาสาร ปที่ 50 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์) หน้า 40.

สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). **จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ศึกษาพร.

สง่า ภู่นรงค์. (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงาน ศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**.

สถิต นิยมญาติ. (2524). **สังคมวิทยาการเมือง**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สนิท จรอนันต์. (2543). **ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสุขุมและบุตร จำกัด.

สนิท เหลืองบุตรนาถ. (2549). **ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมบุคลากรทางการศึกษาประจำการระดับปริญญาตรี คุรุศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเรียนวิชาการขยายพันธุ์พืชของสหวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ คุรุศาสตรบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมใจ ลักษณะ. (2554). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.

สมชัย ศรสุทธิยากร. (2554). **ปัจจัยส่วนบุคคลลบทางเพศกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบรถไฟใต้ดิน**.

วิทยานิพนธ์ □ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์ □ การ). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า □ พระนครเหนือ

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ “สัมภาษณ์พิเศษ : ภาณุพงศ์ทิพย์เสวตนายกเทศมนตรีเมืองสระบุรีกับการกิจสานงานต่อ.. ก่องานใหม่” ปีที่ 59: ฉบับที่ 22. (7 - 23 กุมภาพันธ์ 2555).

สวัสดิ์ สุคนธ์รังสี. (2517). การวัดในการจัดงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ □. (2554). การพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สันติภาพ วงศ □ ศิริ. (2551). แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน :

กรณีศึกษา บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด. วิทยานิพนธ์ □. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สุชา จันทร์เอม. (2520). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2545). การสื่อสารกับการเมือง. กรุงเทพมหานคร ประสิทธิ์ภักดิ์ แอนด์พริ้นติ้ง.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาวดี กะลาสี. (2561). การพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร

กรมชลประทาน. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม .เอช.ที - ดีแมก (ที) จำกัด. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุภชัย ตั้งกิจเจริญชัย. (2556). “ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาพ.ศ. 2556”. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสื่อสารการเมืองมหาวิทยาลัยเกริก.

สุมาลี บุตรเสื่อ. (2556). “ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี: ศึกษาในห้วงเวลาพ.ศ. 2556”. สารนิพนธ์รัฐศาสตร มหาบัณฑิต วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก

- สำนักงานเกษตรจังหวัดสระบุรี. (2559). **พืชเศรษฐกิจจังหวัดสระบุรี สระบุรี: สำนักงานเกษตรจังหวัดสระบุรี.**
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสระบุรี. (2559). **ของดีจังหวัดสระบุรี สระบุรี: สำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดสระบุรี.**
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2558). **“จำนวนประชากรบ้านและครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี”** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.
- อดุลย์ แสงทองและคณะ. (2555). **“ทัศนคติของประชาชนเขตดอนเมืองที่มีต่อบทบาทของกรุงเทพมหานครในการบริหารจัดการอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554”**. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.
- อุทัย หิรัญโต. **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์. 2523.
- อุทัย พรรณสุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Kolter, Phillip. (1997). **Marketing Management**. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lehtinen, J. (1983). **Customer – Oriented Service Firm**. Espoo, Finland : Weilin+Goos.
- Verma, B. M. (1986). **Social Justice and Panchyati Raj**. New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publications.

ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี  
ตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี

PROBLEMS AND OBSTACLES IN THE PREVENTION AND SUPPRESSION OF  
CRIME OF POLICE OFFICERS, SAIBURI PROVINCIAL POLICE STATION,  
NONTANURI PROVINCE

คงพิพัฒน์ ปานน้อย<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรีจำนวน 56 คน และใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันกำหนดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเอาไว้เป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดอุปสรรคแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่การห้ามตรวจค้นในเคหสถานโดยไม่มีหมายศาลในบางครั้งทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถทำได้เต็มที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสังเกตที่จะจับกุมผู้ต้องหาเนื่องจากไม่มีกฎหมายคุ้มครองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การกำหนดให้พนักงานสอบสวนต้องส่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลภายใน 48 ชั่วโมง สร้างปัญหาในทางปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการรวบรวมพยานหลักฐานและสรุปสำนวนฟ้องผู้ต้องหา บทกำหนดโทษของผู้กระทำผิดในคดีอาญาในปัจจุบันไม่รุนแรงเท่าที่ควร กระบวนการพิจารณาคดีของไทยไม่เด็ดขาด ประชาชนบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้ไม่ให้ความร่วมมือในการชี้เบาะแส

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ของคดีเท่าที่ควร ญาติของผู้ต้องหาจะช่วยกันปกปิดผู้ต้องหา เมื่อเกิดคดีขึ้นผู้ที่เห็นเหตุการณ์หรือผู้ที่รู้  
เห็นในการกระทำผิดมักจะไม่ยอมให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจบาง  
คนขาดการเชื่อมโยงกับประชาชนทำให้ประชาชนไม่ให้ความเชื่อมั่นในการทำงานของตำรวจผู้มีอิทธิพลใน  
ท้องถิ่นบางคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ทำให้ประชาชนหวาดกลัวต่ออิทธิพล ไม่ให้ร่วมมือกับ  
ตำรวจในการปราบปราม เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนไม่ปฏิบัติตามแผนงาน นโยบายของผู้บังคับบัญชา  
อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่พอเพียง ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่เพียงพอ ทำให้  
ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ  
หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ขาดการประสานงานที่ดีกับตำรวจทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ  
ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (2) แนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและ  
ปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ส่งเสริมให้  
เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและรัดกุมมากยิ่งขึ้น ควรมีระบบการขอมหาศาลที่โดยการ  
อนุมัติด้วยวาจาจากผู้พิพากษา ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น และให้เวลา  
กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นในการส่งฟ้องผู้ต้องหา ส่งเสริมให้ประชาชนมีจิตสำนึกร่วมกันในการเป็น  
พลเมืองดีของสังคม และรู้หน้าที่รับผิดชอบของตนเองต่อส่วนร่วม

**คำสำคัญ:** ปัญหาและอุปสรรคการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนนทบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were: (1 ) to study the problems and obstacles in the prevention and suppression of crime of police officers, Saiburi Provincial Police Station, and (2) to determine appropriate guidelines for solving problems and obstacles in the prevention and suppression of crime of police officers at Saiburi Police Station. Nonthaburi Province.

This research was quantitative. The population used in this study were police officers at Saiburi Provincial Police Station, Nonthaburi Province, consisted of 56 people and used the total population as a sample in this study. The tool used was a questionnaire. The data were analyzed using basic statistics such as mean (Mean) and standard deviation (S.D).

The results found that: (1) the problems and obstacles in the prevention and suppression of crime of police officers Saiburi Provincial Police Station Nonthaburi Province, including the current constitution stipulates many rights and liberties of the people, causing obstacles to the police in the performance of their duties. Banning home searches without a warrant sometimes impairs the ability of the police to perform their duties to the fullest. Police officers were reluctant to arrest suspects because there were no laws protecting police operations. The requirement for investigators to submit charges against the accused to the court within 48 hours creates practical problems for the police in collecting evidence and concluding the charges against the accused. The current penalties for criminal offenders were not as severe as they should be. Thailand's judicial process was indecisive. Some people had a bad attitude towards the police, causing them to not cooperate in pointing out the clues of the case as they should. The accused's relatives often helped cover up the accused. When a case arises, eyewitnesses or those who witnessed the crime were often reluctant to cooperate with the police in the investigation. Some police officers lack connections with the public, causing the public to distrust the work of the police. Some local influencers were involved in crime, causing people to fear the influence should not cooperate with the police in suppressing. Some police officers did not follow the plan, supervisor's policy. The manpower of the police officers were insufficient. The compensation of the police officers were insufficient, causing



workers to lack morale and morale. There were not enough equipment or tools to meet the needs. Other relevant agencies lacked of good coordination with the police makes it was possible to work in a different way, not in the same direction. (2) The appropriate guidelines for solving problems and obstacles in the prevention and suppression of crime of police officers at Saiburi Police Station, Nonthaburi Province, namely: Encourage police officers to operate with greater prudence and conciseness. There should be a subpoena system that, by verbal approval from a judge. Regulations should be revised to be more flexible and giving the police more time to file charges against the accused, encourage people to have a common sense of being a good citizen of society and knew their own responsibilities to participate

**Keywords:** Problems and Obstacles, Crime Prevention and Suppression, Police Officer,

Nonthaburi Province

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“การจับผู้ร้ายนั้นไม่ถือเป็นความชอบ เป็นแต่นับว่าผู้นั้นได้กระทำการครบถ้วนแก่หน้าที่นั้น แต่จะถือเป็นความชอบต่อเมื่อได้ปกครองป้องกันเหตุร้ายให้ชีวิตและทรัพย์สินของข้าแผ่นดินในท้องที่นั้น อยู่เย็นเป็นสุขพอสมควร ดังนั้นข้าราชการตำรวจต้องพึงระลึกไว้ว่า การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมใน เขตพื้นที่รับผิดชอบไม่ให้เกิดเหตุร้ายแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ของตนเอง นั้นแหละคือความสำเร็จในการ ทำหน้าที่ ข้าราชการตำรวจ อย่างแท้จริง” พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ถือได้ว่าเป็นการ วางรากฐานหรือหลักการทำงานในด้านการป้องกันอาชญากรรม ที่สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติและตำรวจทุกคนควรน้อมนำมาปฏิบัติ คือการมุ่งเน้นการป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) ก่อนเกิดเหตุ (กลุ่มงานอาจารย์ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8, 2562)

ปัญหาอาชญากรรม นับเป็นปัญหาที่เลวร้ายที่เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยพื้นฐานแล้วสาเหตุแห่งการ ประกอบ อาชญากรรมของคนในประเทศต่าง ๆ จะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เกิดจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม และการเพิ่มขึ้นของประชากรเมื่อคนเราหมดที่พึ่งก็หันมาประกอบอาชญากรรมหรือคิดว่าการค้าขายของผิดกฎหมาย การค้ายา เสพติด ของหนีภาษี ฯลฯ สามารถสร้างความร่ำรวยได้ในระยะเวลาสั้นจึง ประกอบอาชญากรรม สภาพครอบครัว มักจะมาจากครอบครัวที่บ้านแตกสาแหรกขาด พ่อแม่แยกกันไปคน ละทางไม่มีเวลาอบรมดูแลลูกหรือบิดามารดาอยู่ ด้วยกันแต่ทะเลาะกันทุกวัน ทำให้เบื่อบ้านและออกไปคบหาสมาคมกับเพื่อน เมื่อเกิดความขาดแคลนก็มักจะประกอบ อาชญากรรม ฐานะทางเศรษฐกิจ ผู้ที่ประกอบ อาชญากรรมมักจะมาจากคนที่มีความยากจนมีสภาพจิตใจไม่ปกติ เนื่องจากต้องต่อสู้เพื่อความอยู่รอด การ

เปลี่ยนแปลงทางสังคมเนื่องจากเมืองไทยได้รับอิทธิพลของอารยธรรมตะวันตก ซึ่งมีบางสิ่งบางอย่างขัดกับวัฒนธรรมสังคมไทย เป็นต้น การนิยมวัตถุความสัมพันธ์ทางเพศ การแต่งกาย เมื่อมีความต้องการมาก ๆ ก็ทำให้ประกอบการกระทำผิดได้ การว่างงาน ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจรัดตัว ทุกชีวิตต้องดิ้นรนต่อสู้เพื่อตนเองและครอบครัวเมื่อคนเราว่างงาน สภาพจิตใจและอารมณ์ย่อมสับสนฟุ้งซ่านมักใช้เวลาว่างไปทางด้านอบายมุขต่าง ๆ เป็นต้นว่า สุรา นารี เล่นมั่ว การพนัน เทียวเตร่ เป็นต้นความเสื่อมโทรมทางศีลธรรมในปัจจุบันความคำนึงถึงศีลธรรมและความอะลุ่มอล่วยกันในสังคม จะไม่ค่อยพบนักทั้งนี้เนื่องจากต่างคนต่างอยากที่จะหาความสุขให้กับชีวิต ทุกคนต้องดิ้นรนต่อสู้เพื่อ

การดำรงชีวิตความเจริญก้าวหน้าของวัฒนธรรมทางวัตถุที่ไปเร็วกว่าวัฒนธรรมทางจิตใจไม่ค่อย ใกล้เคียงกับศาสนาขาดการศึกษาและอบรมจิตใจที่ดีทำให้ประกอบอาชญากรรมได้ง่าย (พลวัชร พลดงนอก, 2558)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เปิดสถิติเหตุอาชญากรรม ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 31 สิงหาคม 2564 พบว่าทั่วประเทศมีการรับแจ้งความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ 14,024 ราย เป็นความผิด ข่าผู้อื่น (คดีอุกฉกรรจ์) 1,014 ราย, ทำร้ายผู้อื่นถึงแก่ความตาย 378 ราย, พยายามฆ่า 1,639 ราย, ทำร้ายร่างกาย 3,093 ราย, ข่มขืนกระทำชำเรา 1,465 ราย, อื่น ๆ 6,435 ราย ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ รับแจ้ง 45,033 ราย แบ่งเป็น ปล้นทรัพย์ (คดีอุกฉกรรจ์) 35 ราย, ชิงทรัพย์ 388 ราย, วิ่งราวทรัพย์ 561 ราย, ลักทรัพย์ 19,109 ราย, กรรโชกทรัพย์ 131 ราย, นื้อโกอง 9,122 ราย, ยักยอกทรัพย์ 5,253 ราย, ทำให้เสียทรัพย์ 3,490 ราย, รับของโจร 1,167 ราย, ลักพาเรียกค่าไถ่ 5 ราย, วางเพลิง 417 ราย, อื่น ๆ 5,355 ราย (เนชั่น ทวี, 2564)

เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้นถือได้ว่าเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดเป็นภาระ อย่างมากของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเป็นภาระอันยิ่งใหญ่ของทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศซึ่งในแต่ละสถานีนั้นขาดแคลนทั้งงบประมาณ กำลังพล และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งทำให้ไม่เป็นการเพียงพอต่อการที่จะรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน (ปริญญา ศรีเรือง, 2559) นอกจากนี้ การถูกจำกัดอำนาจโดยกฎหมายรัฐธรรมนูญ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และประชาชนในท้องถิ่นยังขาดการให้ความร่วมมือที่ดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้การดำเนิน

การปราบปรามอาชญากรรมทำได้ยากยิ่งขึ้น (พงษ์ศักดิ์ ธรรมเขตต์, 2543)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการที่จะศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี รวมถึงการเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาลักษณะดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ต่อชีวิตและทรัพย์สิน และความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี
2. เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี

## ขอบเขตของการศึกษา

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี

### ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี จำนวน 56 คน และใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี จำแนกดังนี้

#### 1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

#### 1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

1.2.2 30-45 ปี

1.2.3 46 ปี ขึ้นไป

#### 1.3 ตำแหน่ง

## 2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

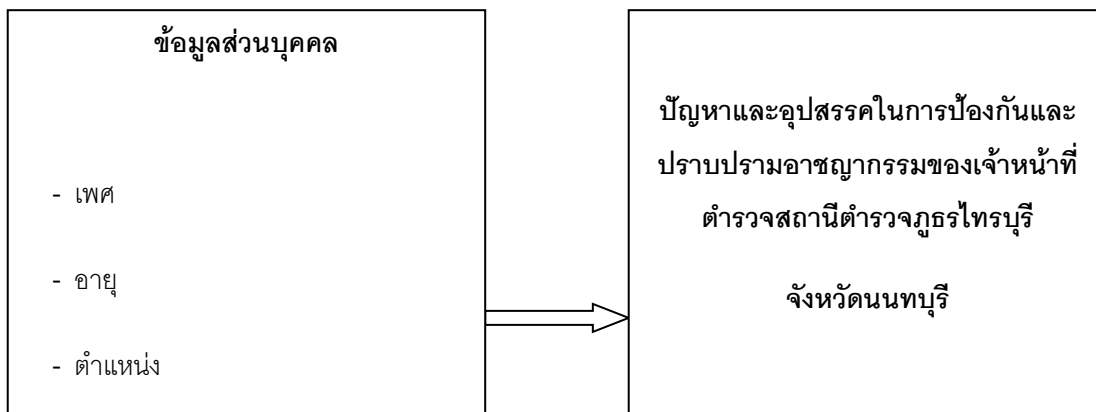
ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาตามกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษารื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี มีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 56 คน และใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 56 คน จำแนกค้างนี้

##### 1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

##### 1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

1.2.2 30-45 ปี

1.2.3 46 ปี ขึ้นไป

##### 1.3 ตำแหน่ง

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถามแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ และ ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี

ลักษณะคำถามใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ ลิกเออร์ท (Likert Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับมาก
3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับน้อย
1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ความหมายของคะแนน ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของ เบสท์ (Best, 1970) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับมากที่สุด

### สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนันทบุรี จำนวน 56 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการศึกษา

1. รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันกำหนดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเอาไว้เป็นจำนวนมาก มาตราในบางครั้งก่อให้เกิดอุปสรรคแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่
2. การห้ามตรวจค้นในเคหะสถานโดยไม่มีหมายศาลในบางครั้งทำให้การปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถทำได้เต็มที่
3. ในบางกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจลังเลที่จะจับกุมผู้ต้องหาเนื่องจากเกรงว่าจะถูกผู้ต้องหาฟ้องร้อง เนื่องจากไม่มีกฎหมายคุ้มครองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
4. การกำหนดให้พนักงานสอบสวนต้องส่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลภายใน 48 ชั่วโมง สร้างปัญหาในทางปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการรวบรวมพยานหลักฐานและสรุปสำนวนฟ้องผู้ต้องหาทำให้บางกรณีสำนวนที่ส่งฟ้องมีข้อบกพร่องทำให้อัยการสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหา
5. บทกำหนดโทษของผู้กระทำผิดในคดีอาญาในปัจจุบันไม่รุนแรงเท่าที่ควรทำให้ผู้กระทำผิดไม่เกรงกลัวหรือเข็ดหลาบต่อการลงโทษ
6. กระบวนการพิจารณาคดีของไทยไม่เด็ดขาดทำให้ในบางครั้งผู้กระทำผิดได้รับโทษไม่เหมาะสมกับความผิดได้กระทำทำให้คนที่จะกระทำผิดไม่เกรงกลัวที่จะกระทำผิด
7. ประชาชนบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้ไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการชี้เบาะแสของคดีเท่าที่ควร
8. ญาติของผู้ต้องหามักจะช่วยกันปกปิดผู้ต้องหาแทนที่จะนำผู้ต้องหามอบตัวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
9. เมื่อเกิดคดีขึ้นผู้ที่เห็นเหตุการณ์หรือผู้รู้เห็นในการกระทำผิดมักจะไม่อยากให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนหรือให้ปากคำ เนื่องจากเห็นว่าไม่ใช่ธุระของตนเอง

10. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนขาดการเชื่อมโยงกับประชาชนทำให้ประชาชนไม่ให้ความเชื่อมั่นในการทำงานของตำรวจ
11. ผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นบางคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ทำให้ประชาชน หวาดกลัวต่ออิทธิพล ส่งผลให้ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจในการปราบปราม
12. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนไม่ปฏิบัติตามแผนงาน นโยบายของผู้บังคับบัญชาและไม่ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างจริงจัง
13. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่พอเพียงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายในการควบคุมอาชญากรรม
14. ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาทิเช่น เบี้ยเลี้ยง การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
15. อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ของตำรวจที่จำเป็นต้องใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น รถสายตรวจ เงินล่อซื้อ เครื่องมือสื่อสาร ฯ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และความรุนแรงของปัญหา
16. หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือน่าจะมีส่วนช่วยเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น ฝ่ายปกครอง อส. หรือ อบต. ขาดการประสานงานที่ดีกับตำรวจทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ การดำเนินการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### การอภิปรายผล

1. กฎหมายไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาทิ รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันกำหนดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเอาไว้เป็นจำนวนมาก การห้ามตรวจค้นในเคหสถานโดยไม่มีหมายศาล การไม่มีกฎหมายคุ้มครองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การกำหนดให้พนักงานสอบสวนต้องส่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลภายใน 48 ชั่วโมง เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ก้องปิติ อ่อนมาก (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านกฎหมายและระเบียบ ด้านความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้าน



การป้องกันอาชญากรรม และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ โดยปัญหาทั้งหมดส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจ อีกทั้งจำนวนคดีต่าง ๆ ก็ยังไม่ได้ลดลงแต่กลับมีแนวโน้มสูงขึ้น (2) เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานส่งผลต่อปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมของ ข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน ส่วนในด้านอายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่ง เงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ ไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางในการแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจโดยการบริหาร จัดการด้านกำลังพล ด้านวัสดุ อุปกรณ์ให้เหมาะสมเพียงพอกับการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และด้านกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ลดภารกิจที่ นอกเหนือจากหน้าที่ปกติของตำรวจให้น้อยลงการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผู้บังคับบัญชา ต้องลงมาดูแล และเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และรับฟังความคิดเห็น นำเทคโนโลยีมาช่วยในงานป้องกันอาชญากรรมผู้ความยั่งยืน

2. กระบวนการพิจารณาคดีไม่เด็ดขาด และบทกำหนดโทษของผู้กระทำผิดในคดีอาญาไม่รุนแรงเท่าที่ควร ส่งผลทำให้ผู้กระทำผิดไม่เกรงกลัวต่อการลงโทษ สอดคล้องกับการศึกษาของ ยงยุทธ อากมล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การป้องกันอาชญากรรมและการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะเมืองอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า (1) ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย มีหลักการ คือ การใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในรูปแบบออกตรวจท้องที่ มีการจัดสายตรวจแบบต่าง ๆ และเขตตรวจ เน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อลดช่องโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย มุ่งการเพิ่มประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้พัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการตรวจท้องที่และหากมีเหตุ อาชญากรรมเกิดขึ้น ต้องรีบสืบสวนจับกุมให้ได้อย่างรวดเร็ว ต้องไม่ให้เป็นเยี่ยงอย่างและคนร้ายไม่กล้ากระทำผิด ซึ่งแนวทางนี้ถือเป็นการดำเนินการลดปัญหาอาชญากรรมโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่านั้น บุคคลหรือ หน่วยงานอื่นๆ หรือแม้กระทั่งคนในชุมชนเอง เป็นเพียงผู้ช่วยให้ข้อมูลหรือมีส่วนร่วมตามที่เจ้าหน้าที่ ตำรวจต้องการเท่านั้น (2) หลักการบริหารจัดการทรัพยากร มีหลักการ คือ การนำทรัพยากร การบริหาร อันประกอบด้วย คน เงิน ระยะเวลา การเมืองและการแก้ไขกฎหมาย นำมาป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และ (3) แนวคิดเครือข่ายสังคม มีหลักการ คือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วม เกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุน ติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการชี้เบาะแสของคดี สาเหตุเกิดจาก ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เห็นว่าไม่ใช่ธุระของตนเอง หวาดกลัวต่ออิทธิพล และ ต้องการช่วยเหลือกันผู้ต้องหา เพราะเป็นเป็นญาติพี่น้อง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนทร เอกพันธ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พุทธศักราช 2551 กรณีศึกษาตำรวจภูธร จังหวัด อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อายุ ระดับชั้นยศ สถานภาพการสมรส อายุราชการต่างกัน ปัญหา และอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์โดยรวมและรายด้านไม่ แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ระดับการศึกษา ต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและ ปราบปรามการค้ามนุษย์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน (3) ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจแสดง ความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ มากที่สุด คือขาด งบประมาณสนับสนุน ขาดอุปกรณ์เครื่องมือ ในการปฏิบัติหน้าที่และประชาชนยังไม่ให้ความร่วมมือ เท่าที่ควร ทำงานรับผิดชอบหลายด้านทำให้การทำงานด้านนี้ไม่บรรลุเป้าหมาย และขาดความรู้ความเข้าใจ ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนทำให้ ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ ทำให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ การศึกษาของ สุรพงษ์ ชัยจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อป้องกันอาชญากรรม ตำรวจภูธรภาค 7 ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อป้องกันอาชญากรรมของตำรวจภูธร ภาค 7 ได้แก่ การสร้างความร่วมมือกับประชาชนและชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม โดยการเข้าไปใน ชุมชนเพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชนให้มากที่สุด การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั้งด้าน กำลังพล เครื่องมือที่ทันสมัย งบประมาณ และวิธีการการทำงานใหม่ ๆ และมีการปฏิบัติการข่าวสารในเชิง รุก เพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มอาชญากรหรือคนในชุมชนให้มากที่สุด อีกทั้งมีการสำรวจ และ วิเคราะห์อาชญากรรมในพื้นที่ แล้วนำข้อมูลมากำหนด วางแผน และดำเนิน โครงการ กิจกรรม หรือ มาตรการต่าง ๆ เพื่อปิดช่องว่างการก่ออาชญากรรมทั้ง 3 ด้าน ตามทฤษฎีสามเหลี่ยม อาชญากรรม อย่างเป็น รูปธรรม ตลอดจนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการ ทำงาน โดยเฉพาะการใช้งานแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน

5. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนจงใจละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือไม่ยอมปฏิบัติงานอย่างจริงจังตามหน้าที่ แผนงาน และนโยบายของผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาของ ก้องปิติ อ่อนมาก (2563) ได้ศึกษา เรื่อง การปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมตำรวจนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านกฎหมายและระเบียบ ด้านความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรม และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ โดยปัญหาทั้งหมดส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจ อีกทั้งจำนวนคดีต่าง ๆ ก็ยังไม่ได้ลดลงแต่กลับมีแนวโน้มสูงขึ้น (2) เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานส่งผลต่อปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมของ ข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน ส่วนในด้านอายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่ง เงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ ไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางในการแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจโดยการบริหาร จัดการด้านกำลังพล ด้านวัสดุ อุปกรณ์ให้เหมาะสมเพียงพอกับการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และด้านกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ลดภารกิจที่นอกเหนือจากหน้าที่ปกติของตำรวจให้น้อยลงการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผู้บังคับบัญชา ต้องลงมาดูแล และเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และรับฟังความคิดเห็น นำเทคโนโลยีมาช่วยในงานป้องกันอาชญากรรมสู่ความยั่งยืน

6. อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่พอเพียงที่จะปฏิบัติงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิ รถสายตรวจ เงินหล่อซื้อ เครื่องมือสื่อสารฯ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และความรุนแรงของปัญหา สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพิศรา ขอมกระโทก (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจนคร เมืองพัทยา: กรณีการศึกษาในเชิงการป้องกัน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาอาชญากรรมเกิดจาก สภาพแวดล้อม การกลับมาก่อเหตุซ้ำ และ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ (2) รูปแบบการจัดการความปลอดภัยมีการใช้รูปแบบของการปรับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในการวางแผน รูปแบบของการให้ประชาชนมีส่วนร่วม รูปแบบเจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกับประชาชน และรูปแบบ การจัดสายตรวจเชิงรุก และ (3) มีการเสนอแนะให้นำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลอาชญากรรม และบูรณาการการทำงานเพื่อป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม แนวทางการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เจ้าหน้าที่เข้มงวดกวดขัน ระดมกวาดล้าง

ตรวจสอบสถานบันเทิง จัดประชุมผู้ประกอบการ หน่วยงานเพื่อสอบถามปัญหา แนวทางแก้ไขร่วมกัน สถานบริการต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบผู้ใช้บริการ เพิ่ม การบูรณาการ ดำเนินโครงการโรงพักล้ำสมัยอย่างต่อเนื่อง ขอรับการสนับสนุนงบประมาณใน การดูแลบำรุงรักษาวัสดุและอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยี

7. คำตอบแทนและสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอและไม่ตรงตามความต้องการ อาทิ เบี้ยเลี้ยง การเลื่อนขั้นเงินเดือน ฯลฯ ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ จักรกฤษณ์ เศษनावะช (2562) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางปะกงจังหวัด ฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีอายุ ราชการน้อยกว่า 10 มีชั้นยศ ส.ต.ต. จ.ส.ต. มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีการฝึกอบรมช่วง 3 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1-2 ครั้ง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีสถานภาพสมรส ไม่มีบุตร และมี บุคคลที่อยู่ในการอุปการะเลี้ยงดูจำนวน 3 คนขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพ ปัญหาในการปฏิบัติงานด้าน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับต่อไปนี้ ด้านงบประมาณ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร, ด้านการบริหาร จัดการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางปะกง ที่มีอายุ ราชการ, ชั้นยศ, ระดับ การศึกษา สูงสุด, การฝึกอบรมในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2558-2560), รายได้ต่อเดือน, สภาพภาพสมรส, จำนวนบุตร, จำนวนบุคคลที่อยู่ในการ อุปการะเลี้ยงดู, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหา ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ขาดการเชื่อมโยงและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือน่าจะมีส่วนช่วยเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิ ฝ่ายปกครอง อส. หรือ อบต. ทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ พลวัชร พลดงนอก (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในเขตอำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของ เจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตอำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดย

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ด้านการบริหารจัดการ และด้านปัจจัยภายนอก (2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตอำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และชั้นยศ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตอำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและรัดกุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ภาพพจน์ของตำรวจในสายตาของประชาชนจะดียิ่งขึ้น
2. ควรมีระบบการขอยกยศจนที่มีความรวดเร็วหรืออาจจะขอคำสั่งศาลได้โดยการอนุมัติด้วยวาจาจากผู้พิพากษา ซึ่งจะช่วยให้อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจลดลงไปได้
3. ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น และให้เวลากับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นในการส่งฟ้องผู้ต้องหา
4. สร้างความกลัวให้กับผู้ที่ก่ออาชญากรรมต่อบทลงโทษทางกฎหมาย โดยการมีบทลงโทษผู้กระทำความผิดที่รุนแรง และจริงจัง
5. ส่งเสริมให้ประชาชนมีจิตสำนึก ร่วมกันในการเป็นพลเมืองดีของสังคม และรู้หน้าที่รับผิดชอบของตนเองต่อส่วนร่วม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตในการวิจัยจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอื่น ๆ เพื่อผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบและเสนอแนวคิดในการศึกษาเชิงลึกต่อไป

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี

3. ควรมีการศึกษาขีดสมรรถนะการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรไทรบุรี จังหวัดนนทบุรี

### บรรณานุกรม

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2541). ตำรวจชุมชนสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมตำรวจ.

กล้าศึก พรหมฤทธิ์. (2553). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของช่างโยธาในการ กำหนดราคากลางงานก่อสร้างส่วนโยธา: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ก้องปิติ อ่อนมาก. (2563). การปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5 (5), 418-430.

จินตนา ธนวิบูลย์ชัย. (2558). การคิด การคิดแก้ปัญหาและการตัดสินใจ. เอกสารประกอบการเรียน การสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

จิตติ ชื่นขง. (2545). อาชญากรรม: โรคภัยของสังคมไทย. วารสารเศรษฐกิจและสังคม, 21(2).

จักรกฤษณ์ เศษนาเวช. (2562). สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เฉลิมพรหม อธิธิยาภรณ์. (2559). ประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร, 6(1), 106-124.

ชูเกียรติ วิสุวรรณ. (2547). **มูลเหตุจูงใจในการกระทำความผิดของผู้ต้องโทษเกี่ยวกับทรัพย์สินในเรือนจำ**  
จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาชุมชน) บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณานพล ยิ่งยี่น. (2545). **การศึกษาทางด้านนิเวศวิทยาเพื่อวางแผนป้องกันอาชญากรรมในเขต**  
กรุงเทพมหานคร (ฝั่งพระนคร). วิทยานิพนธ์ผังเมืองมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

ศุภฤกษ์ นรสาส์น. (2561). **การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ**. นครสวรรค์: สำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ 3.

ตะวัน ธรรมการฤกษ์. (2552). **การมีส่วนร่วมของราษฎรอาสาในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขต**  
พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทิสนา แคมมณี และคณะ. (2544). **ศาสตร์การสอนเพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**.  
กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2549). **การทำผิดของผู้หญิงในประเทศไทย**. รายงานการวิจัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เนชั่น ทีวี. (2564). **ตำรวจ เปิดสถิติคดีอาชญากรรมไทยรอบ 1 ปี**. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2564, จาก  
<https://www.nationtv.tv/news/378837414>

ประยูร พรหมพันธุ์. (2548). **การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2541). **สหวิทยาการว่าด้วยปัญหาอาชญากรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

\_\_\_\_\_. (2546). **การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม: หลักทฤษฎีและ มาตรการ**. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

พงษ์ศักดิ์ ธรรมเขตต์. (2543). **ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่**  
ตำรวจในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พลวัชร พลดงนอก. (2558). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตอำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา:วิทยาลัยนครราชสีมา.

พริชญูญา ศรีเรือง. (2559). การออกแบบความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานี ตำรวจภูธรเมืองปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิชัย จินตนาภักดี. (2542). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในเมืองใหญ่กับการเกิดอาชญากรรม: กรณีศึกษาคดีลักทรัพย์ในเขตที่พักอาศัยของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภูหัสสพาร์ อินทอง. (2545). การกระจายทางพื้นที่ของอาชญากรรมในอำเภอเมือง นครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาภูมิศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ขงยุธ อางกมล. (2559). การป้องกันอาชญากรรมและการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะเมืองอยุธยา. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

\_\_\_\_\_. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วชิระ ขอบแต่่ง. (2545). การศึกษาทางด้านนิเวศวิทยาเพื่อวางแผนการป้องกันอาชญากรรมในเขตกรุงเทพมหานคร (ฝั่งธนบุรี). วิทยานิพนธ์ฝั่งเมืองมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สติเฟน เซฟเฟอร์. (2533). ปัญหาว่าด้วยเหยื่ออาชญากรรม. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 10(7).

สภาวิจัยแห่งชาติ. (2549). รายงานการวิจัยเรื่องความผิดฐานฆ่าคนตาย พ.ศ. 2509คณะอนุกรรมการวิจัยสาเหตุแห่งความผิดฐานฆ่าคนตาย สภาวิจัยแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี.



สุดสงวน สุธีสร. (2546). **เหยื่ออาชญากรรม**. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.

สุนทร เอกพันธ์. (2556). **ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พุทธศักราช 2551 กรณีศึกษา ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี**. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 3(1), 79-85.

สุรพงษ์ ชัยจันทร์. (2560). **การปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อป้องกันอาชญากรรมตำรวจภูธรภาค 7**. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรรุ่นที่ 60 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

สุพิศาล ภักดีนฤนาถ และคณะ. (2556). **แนวทางการปฏิบัติงานตามหลักการและทฤษฎีตำรวจสมัยใหม่**. นนทบุรี: บริษัทกรีนแอปเปิ้ล กราฟิคปริ้นติ้ง จำกัด.

สุกัญญา ศรีสาคร. (2547). **การพัฒนาความสามารถในการคิดแก้ปัญหา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่จัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคการคิดแก้ปัญหาอนาคต**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุวิทย์ รุ่งวิสัย และคณะ. (2550). **แนวโน้มของการกระทำความผิดและทัศนคติของผู้ต้องขัง ในเรือนจำกลาง เชียงใหม่**. รายงานภายใต้การสนับสนุนจากคณะกรรมการการวิจัย แห่งชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โสภา ชปิลมันน์. (2547). **อาชญากรรม: ปัญหาที่ควรแก้ไขในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

อรัญ สุวรรณบุปผา. (2548). **หลักอาชญาวิทยา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

อัจฉรา จันทา. (2549). **การศึกษาผลการเรียนรู้และความสามารถในการแก้ปัญหา โดยการจัดการเรียนรู้แบบ 4 MAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อานันท์ อาภาภรณ์. (2545). **มนุษย์กับสังคมกับวัฒนธรรมไทย**. กรุงเทพฯ: บำรุงนุกุลกิจ.

## ภาษาอังกฤษ

Beccaria, C. (1963). **On Crime and Punishment**. New Jersey: Prentice Hall.

Best, J. W. (1970). **Research in Education**. 2 nd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

Burgess, E. W. (1940). **Introduction to the Science of Sociology II**. Chicago: University of Chicago Press.

Clifford R. S. and Henry D. M. (1964). **Reading in Criminology and Penology**. Edited by David Dresser. New York: Columbia University Press.

Clinard, M. B. and Abbott, D. J. (1973). **Crime in Developing Countries**. New York: John Wiley & Son.

Durkheim, E. (1964). **The Rule of Sociological Method**, New York: Free Press.

Glaser, Daniel. (1964). **Handbook of Criminology**. Chicago III: Rand McNally.

Guerry, A. (1989). **Introduction to Criminology: Theories, Methods and Criminal Behavior II**. Chicago: Nelson-Hall.

Heaaaly, A. (1989). **Introduction to Criminology: Theories, Methods and Criminal Behavior II**. Chicago: Nelson-Hall.

Henry M. (1982). **Crime and Criminology**. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Lauder, R. S. (1985). **Fighting Violent Crime in America**. New York: Dodd, Mead and Co.

Mannheim, H. (1965). **Comparative Criminology Vol. 1**. London: Routledge & Kegan Pual.

Park, R. E. and Burgess. E. W. (1921). **Introduction to the Science of Sociology**. Chicago: University of Chicago Press.

Robert K. M. (1968). **Social Theory and Social Structure**. New York: The Free Press.

Rosenbaum, D. P., Hernandez, E., and Daughtry, S., Jr. (1991). **Crime Prevention, Fear Reduction, and the Community**. In G. A. William (Ed.), Local Government Police Management (pp. 96-103). Washington, D.C.: International City Management Association.

Short, J. F. and Strodtbeck, F. L. ( 1965) . **Group Process and Gang Delinquency**. Chicago, IL:  
University of Chicago Press.

Silver, E. A. (1981). **On Mathematical Problem Posing**. For the Learning of Mathematics, 14 (1), 19–  
28.

Weir, J.J. (1974). **Problem Solving is Everybody's Problem**. The Science Teacher, 4, 16-18.



สมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน  
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

COMPETENCY AND WORK PERFORMSNCE OF PERSONNEL WORKING FOR  
KLONGDAN SUBDISTRICT MUNICIPALITY,  
BANG BO DISTRICT, SAMUT PRAKAN PROVINCE

คมภักดิ์ สุกุลรุ่งเรือง โชค<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 116 คน ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมา 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.83 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการ ในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรมและ จริยธรรม รองลงมาคือด้านการบริการที่ดี และน้อยที่สุดคือด้านการสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ ตามลำดับ และ (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพอใจของข้าราชการทั้งหมด รองลงมาคือการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และน้อย ที่สุดคือ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** สมรรถนะ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ข้าราชการ เทศบาลตำบลคลองด่าน  
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the performance of government officials under Klong Dan Sub-district Municipality, Bang Bo District, Samut Prakan Province; and (2) to study the performance of government officials under Klong Dan Sub-district Municipality, Bang Bo District, Samut Prakan Province.

This research was a quantitative research. The population of the research was 116 government officials working for Klong Dan Sub-district Municipality, Bang Bo District, Samut Prakan Province. The whole population was used as the study 110 government officials of complete questionnaires, the collected data were 94.83 percent. The instrument used for data collection was questionnaires the collected data was analyzed by frequency distribution, percentage and standard deviation.

The results showed that: (1) the level of opinions about the competence of government officials Under the Klong Dan Subdistrict Municipality, Bang Bo District, Samut Prakan Province was found to be to at the highest level. Separately, the mean scores of variances aspect in descending order of degree were as follows: adhering to the correctness, righteousness and ethics followed by good service; and (2) concerning the level of opinions on the performance of civil servants under Klong Dan Sub-district Municipality, Bang Bo District, Samut Prakan Province, it was found that the overall level was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the higher average was satisfaction of all government officials by the acquisition and use of resource factors, and the least is the achievement of success goals, respectively.

**Keywords:** Competency, Work Performsnce, Klongdsn Subdistrict Municipality, Bang Bo District, Samut Prakan Province

## บทนำ

สภาพการณ์ของโลกในปัจจุบันที่ทุกสิ่งทุกอย่างถูกผลักดันและขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของปัจจัยทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งผลจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้เราไม่สามารถ ทำนาย หรือคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ การบริหารงานขององค์กรก็เช่นกันการเปลี่ยนแปลง ที่กล่าวข้างต้นย่อมมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากปัจจัยและตัวแปร ดังกล่าวมีลักษณะที่เคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผลจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใน ปัจจุบันทำให้หลายองค์กร ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของตนไม่เพียงแต่เฉพาะใน องค์กรภาคธุรกิจเท่านั้น ในส่วนของ องค์กรภาครัฐก็ได้มีการปรับปรุง และดำเนินการปฏิรูประบบใน การบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นกระแสหลักที่ทำให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ และติดต่อกันได้อย่างรวดเร็วในทุกมุมโลก หากระบบราชการซึ่งเป็นกลไกการบริหารที่สำคัญของ ประเทศไทยไม่พยายามปรับตัวแล้ว ย่อมทำให้ประเทศด้อยศักยภาพลงไม่สามารถแข่งขันกับนานา ประเทศในเวทีโลกยุคไร้พรมแดนนี้ได้ ประเทศไทยภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องเผชิญ กับปัญหาที่ท้า

ทนายที่จะก้าวกระโดดให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อศักยภาพของ คน ชุมชน ท้องถิ่น ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและประเทศอย่างมาก เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การแก้ไขปัญหาพื้นฐานและ จุดอ่อนของระบบราชการที่สะสมมานานและเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะและ เสริมสร้างความเข้มแข็ง อันจะช่วยให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องมีกลไกที่สำคัญในการสร้าง เสริมขีดความสามารถ เสริมสร้างศักยภาพของประเทศให้ พร้อมต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงและยกระดับ ประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในวง นานาชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556, หน้า 1)

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาภาคราชการไทยเริ่มให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากร บุคคลมากขึ้น เพราะมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญใน การบริหารองค์กรให้ ไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากมีความรู้ ความสามารถ สติปัญญาและสามารถพัฒนา ศักยภาพได้อย่าง ไม่มี ข้อจำกัด และยังไม่มีการมีมือ / เครื่องจักร หรือเทคโนโลยีที่สามารถทดแทนมนุษย์ได้ สาเหตุหนึ่งที่ องค์กรให้ความสำคัญกับคนมากขึ้นเนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่มีอยู่ แล้วเป็นสิ่งเดียวที่มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น ในองค์กรซึ่งแตกต่างจากเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ที่ยังอยู่ นานคุณค่ายิ่งหดหายไป หรือเสื่อมราคาลง องค์กรใดที่เห็นความสำคัญของคน องค์กรนั้นก็มีแนวโน้ม ที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ได้ส่งเสริมสนับสนุนและ ผลักดันให้ส่วน ราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบ ยุทธศาสตร์การพัฒนา ข้าราชการพลเรือน ที่ มุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการ โดยยึดหลักสมรรถนะ(Competency) และพัฒนาขีด ความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี และระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการ เปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ นักบริหารทุกระดับมีศักยภาพในการเป็น ผู้นำการบริหารราชการยุคใหม่ เพื่อให้ภาคราชการมีขีด ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานใน ระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล การปฏิรูประบบราชการ ในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม และที่สำคัญคือมีการยกขีดความสามารถ และมาตรฐานการ ดำเนินงานของบุคลากรให้อยู่ในระดับ มาตรฐานสากล จึงจำเป็นที่ต้องการมาตรการและแนวทางในการ พัฒนาบุคลากร เพื่อให้เป็นบุคลากร ที่มีความรู้ มีความสามารถและมีศักยภาพสูง พร้อมทั้งจะตอบสนอง ภารกิจขององค์กร โดยได้มองเห็น ว่าเครื่องมือการในการบริหารงานบุคคลรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในภาคเอกชน และทำให้การพัฒนาบุคลากร ในองค์กรประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากคือสมรรถนะ (Competency) ซึ่ง เป็นคุณลักษณะความสามารถ ในการที่จะทำงานว่าทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้นควรจะมีคุณลักษณะ ความสามารถอย่างไรในการ ตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้สมรรถนะยัง เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรที่มี อยู่ ซึ่งผลลัพธ์ สุดท้ายคือ องค์กรจะได้บุคลากรที่มีความสามารถในระดับที่ค่อนข้างสูงและบุคลากรเหล่านี้

จะทำให้ผลงานให้เกิดขึ้นในองค์กรในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553, หน้า 65)

การทำงานให้ดีและมีประสิทธิภาพบรรลุตามนโยบาย แผนงาน หรือบรรลุมิติประสงค์ จึงเป็นหัวใจหลักที่องค์กรควรให้ความสำคัญ ซึ่งการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยน และส่งเสริม / พัฒนาบุคลากรให้ดำเนินกิจกรรม บรรลุตามเป้าหมายความสำเร็จ มีการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าและเกิด ประโยชน์สูงสุดแก่รัฐ และประชาชน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและถูกต้องและสร้างความพึงพอใจของทุกฝ่ายทั้งภาคราชการ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ดังนั้นข้าราชการมีหน้าที่สำคัญใน การดำเนินภารกิจ / กิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามตามนโยบายของรัฐบาลให้ประสบผลสำเร็จเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชน จึงถือว่าเป็นบุคลากรที่จำเป็นต้องมีสมรรถนะในการที่จะสร้าง นวัตกรรมที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร และดำเนินกิจกรรมตามนโยบาย ของรัฐต่อไป

จากข้างต้นเห็นได้ว่าข้าราชการจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการที่จะสร้างนวัตกรรมที่ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร และดำเนินกิจกรรมตามนโยบายของรัฐ ซึ่งใน การศึกษาครั้งนี้ได้เลือกศึกษา เทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่ต้องดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งการจัดการหรือการบริหารองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และการบริหารจัดการ (management) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์หรือคนในองค์กร นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของทุกองค์กรที่จะต้องเอาใจใส่ ซึ่งเป็นหน้าที่อันสำคัญของผู้บริหารที่ต้องให้ความสนใจว่าจะทำอย่างไรให้คนในองค์กรมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องมีการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจ เพื่อให้คนในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้การบริหารงานท้องถิ่นบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขอย่างยั่งยืน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลคลองด่าน จึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงข้าราชการซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งขององค์กรในการขับเคลื่อนในการยกระดับการพัฒนาประเทศในทุกมิติไปสู่เป้าหมายเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการทำงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถบริหารงานได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ได้รับ



ทราบความต้องการและความคิดของข้าราชการอย่างผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง การศึกษาความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ว่าสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในทิศทางใด เนื่องจากสมรรถนะของข้าราชการในการปฏิบัติงานถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาขีดความสามารถ ของบุคลากรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน และนโยบายของรัฐบาลซึ่งผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ประเมินผลงานขององค์กร รวมทั้งใช้เป็น เครื่องมือในการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความรู้ ความสามารถหรือศักยภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ ผลลัพธ์ของงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน / การกล่าวหา เจ้าหน้าที่รัฐ และสร้างคุณภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

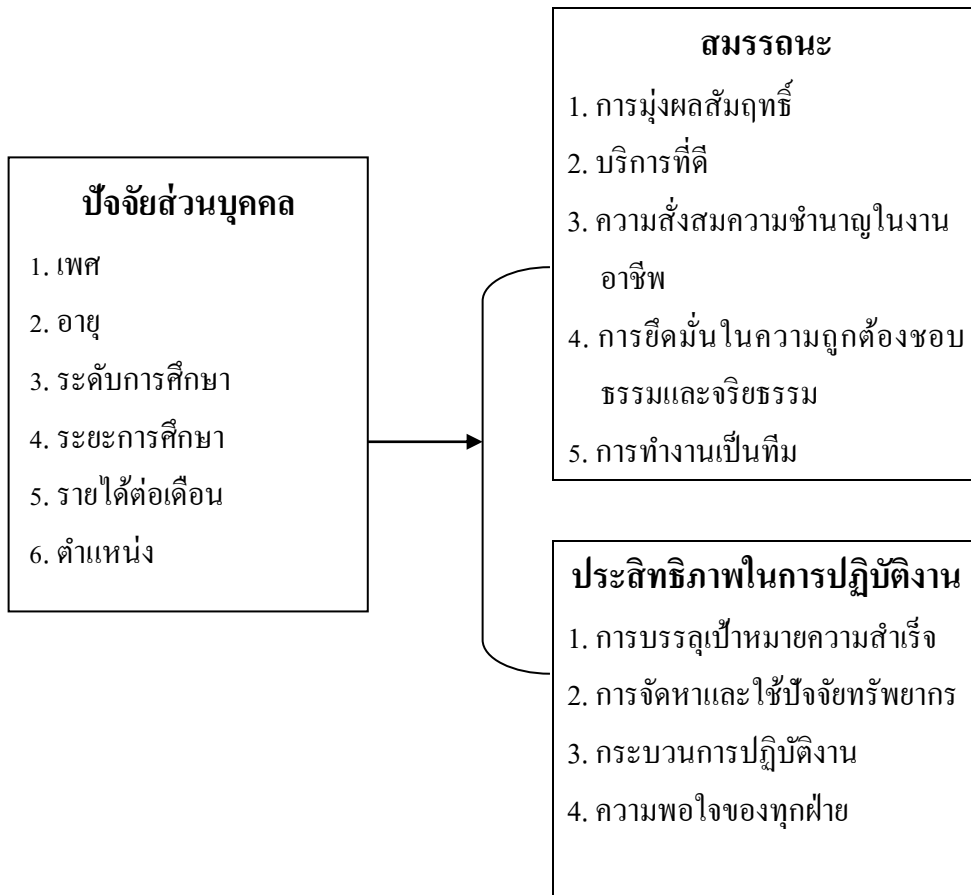
การวิจัยเรื่อง สมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ทำกรอบแนวคิด ดังนี้

1. สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมให้เป็นค่านิยมและมุ่งให้เห็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันและได้กำหนดระดับ สมรรถนะหลักไว้ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมและการทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน, 2553)

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ ผลการ ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพประกอบด้วย 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 4) ความพอใจของทุกฝ่าย

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## การดำเนินการวิจัย

### ด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางปะอิน จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเนื้อหาใน 2 หัวข้อคือสมรรถนะ ของ ข้าราชการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้าน บริการที่ดี ด้าน การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และมุ่ง ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วยการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ การจัดหา และใช้ปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงานและความพอใจของ ทุกฝ่าย

## ด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 116 คน (ข้อมูลเทศบาลตำบลคลองด่าน, 2565) ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมา 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.83

## ด้านพื้นที่

การศึกษา สมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่สังกัดอยู่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สรุปได้ดังนี้ ด้านเพศ พบว่า ข้าราชการเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 ด้านอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวนมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ด้านระดับการศึกษา ครึ่งหนึ่งมีการศึกษาระดับอื่นๆ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี ด้านรายได้ต่อเดือน มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวนมากที่สุด คือ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 ด้านตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีมีตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 รองลงมาคือ พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ข้าราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และน้อยที่สุด คือลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.43, \sigma = .591$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรมเนียมและจริยธรรม ( $\mu = 4.68, \sigma = .516$ ) รองลงมาคือด้านการบริการที่ดี ( $\mu = 4.52, \sigma = .558$ ) และน้อย ที่สุดคือด้านการสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ ( $\mu = 4.18, \sigma = .676$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า

2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.30, \sigma = .618$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ปฏิบัติงานใน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลา ( $\mu = 4.44, \sigma = .576$ ) รองลงมาคือมีความละเอียด รอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ( $\mu = 4.40, \sigma = .575$ ) และน้อย ที่สุดคือมีการพัฒนาระบบ ขั้นตอน หรือวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น ( $\mu = 4.10, \sigma = .790$ ) ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.52, \sigma = .558$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ( $\mu = 4.74, \sigma = .439$ ) รองลงมาคือคิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือ ขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ( $\mu = 4.59, \sigma = .562$ ) และน้อยที่สุดคือให้ ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ( $\mu = 4.36, \sigma = .572$ ) ตามลำดับ

2.3 ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.18, \sigma = .676$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ( $\mu = 4.36, \sigma = .567$ ) รองลงมาคือสามารถนำวิชาการ ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้ ( $\mu = 4.29, \sigma = .659$ ) และ น้อยที่สุดคือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติราชการได้ ( $\mu = 4.00, \sigma = .671$ ) ตามลำดับ

2.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอขธรรม และจริยธรรม ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.68, \sigma = .516$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ใช้ ดุลยพินิจในการตัดสินใจ ด้วยความสุจริตตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และไม่นำผลงานของผู้อื่น มาเป็นผลงานของตน ให้เกียรติและบอกกล่าวผู้ที่ เป็นเจ้าของผลงาน ในกรณีนำผลงานนั้นมา ( $\mu = 4.73, \sigma = .449$  และ  $.456$ ) รองลงมาคือปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ถูกต้องตามกฎและวินัย ข้าราชการ ( $\mu = 4.70, \sigma = .457$ ) และน้อยที่สุดคือเสียดสีความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์ แก่ทางราชการ ( $\mu = 4.58, \sigma = .594$ ) ตามลำดับ

2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.48, \sigma = .589$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน และมีความ รับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ ( $\mu = 4.63, \sigma = .483$ ) รองลงมาคือรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ( $\mu = 4.60, \sigma = .491$ ) และน้อยที่สุดคือประสานสัมพันธ์สร้างขวัญ กำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล ( $\mu = 4.26, \sigma = .648$ ) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการในสังกัด เทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.30, \sigma = .696$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพอใจของทุกฝ่าย ( $\mu = 4.43, \sigma = .615$ ) รองลงมาคือการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ( $\mu = 4.33, \sigma = .750$ ) และน้อยที่สุดคือการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ ( $\mu = 4.17, \sigma = .715$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.17, \sigma = .715$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเชื่อถือได้ ( $\mu = 4.34, \sigma = .667$ ) รองลงมาคือปฏิบัติงานให้เสร็จได้ตามกำหนดเวลาและตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ ( $\mu = 4.30, S.D = .660$ ) และน้อยที่สุดคือหน่วยงานกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ตัวชี้วัดที่ชัดเจน ( $\mu = 4.04, S.D = .697$ ) ตามลำดับ

3.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.33$ ,  $\sigma = .750$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ วางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามลำดับ ขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\mu = 4.48$ ,  $\sigma = .687$ ) รองลงมาคือปรับปรุงวิธีการทำงานใน หน้าที่โดยยึดหลัก ความถูกต้อง ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ ( $\mu = 4.37$ ,  $\sigma = .822$ ) และน้อยที่สุดคือใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์ สูงสุด ( $\mu = 4.19$ ,  $\sigma = .818$ ) ตามลำดับ

3.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.28$ ,  $\sigma = .705$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทำงานได้ดี เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ สร้าง ความพึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ( $\mu = 4.37$ ,  $\sigma = .780$ ) รองลงมาคือมีการ ดำเนินงานตามแผนการ ปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมาย ( $\mu = 4.30$ ,  $\sigma = .714$ ) และน้อยที่สุดคือท่าน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\mu = 4.22$ ,  $\sigma = .580$ ) ตามลำดับ

3.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.43$ ,  $\sigma = .615$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สามารถปฏิบัติงานโดยเห็นความสำคัญของผู้อื่นและเห็นคุณค่า ของการทำงานเป็นทีม  $\mu = 4.65$ ,  $\sigma = .534$ ) รองลงมาคือสามารถทำผลงานที่มี คุณภาพดีได้ เป็นที่ยอมรับน่า เชื่อถือสร้างความพึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ( $\mu = 4.41$ ,  $\sigma = .637$ ) และน้อยที่สุดสามารถส รางบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.33$ ,  $\sigma = .550$ ) ตามลำดับ

## การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสังกัด เทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัด สมุทรปราการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้าน การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอขธรรมและจริยธรรม และน้อยที่สุดคือด้านการส่งสมความชำนาญในงาน อาชีพ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากร มนุษย์เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การ บริหาร ทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของ ผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้สมรรถนะยังเป็นคุณลักษณะเฉพาะสำหรับข้าราชการทั้งระบบเพื่อหล่อ หลอมให้เป็นค่านิยมและ มุ่งให้เห็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน และได้กำหนดระดับสมรรถนะหลัก ไว้ ประกอบด้วย การมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ การยึดมั่นใน ความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม จากความสำคัญของสมรรถนะดังกล่าวข้างต้นทำให้ข้าราชการในเทศบาล ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของนัฐนันท์ บุญทศ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรองค์กรกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นายกเทศมนตรี เทศบาลมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารทรัพยากรองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านทรัพยากรทางกายภาพ ด้านทรัพยากรทางการเงิน และด้านทรัพยากร สารสนเทศ และนายกเทศมนตรีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ การมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและ เป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัย ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้าน ความพอใจของทุกฝ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐ พร เปรมศักดิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะตามลักษณะตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าพนักงาน บันทึกข้อมูล สังกัดสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่วนใหญ่แสดงสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะ ตำแหน่งในด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านการสืบเสาะหา ข้อมูล และด้าน การดำเนินการเชิงรุกตามลำดับ เช่นเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ใน ระดับสูง ทั้ง ด้านคุณภาพของงานด้านผลิตภาพของงานและด้านความคุ้มค่าของงาน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสิทธิภาพในการ ทำงานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุก ฝ่าย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมี ผลผลิตที่ได้รับ เป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของ ประสิทธิภาพในลักษณะการ เปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่สูงกว่าต้นทุน เท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมาก ขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงออกมาเป็นค่าของประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่จะแสดงด้วยการบันทึกถึง ลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คนและเวลาในการปฏิบัติงานอย่าง คุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความ จำเป็น รวมถึงการให้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่ เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็ว ตรงและมีประสิทธิภาพ จากความสำคัญของ ประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวข้างต้นทำให้ข้าราชการใน เทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของนัฐนันท์ บุญทศ (2558) ได้ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร ทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า นายกเทศมนตรีเทศบาลมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการ มีการบริหารทรัพยากรองค์กร โดยรวมและ เป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้าน ทรัพยากรทางกายภาพ ด้านทรัพยากรทาง

การเงิน และด้านทรัพยากรสารสนเทศ และนายกเทศมนตรีมี ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพ การดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการ จัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย สอดคล้อง กับงานวิจัยของฉัฐพร เปรมศักดิ์ (2557) ได้ ศึกษาเรื่องสมรรถนะตามลักษณะตำแหน่งกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่วนใหญ่แสดงสมรรถนะเฉพาะตาม ลักษณะตำแหน่งในด้าน การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านการสืบ เสาหาข้อมูลและด้าน การดำเนินการเชิงรุกตามลำดับ เช่นเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง ทั้ง ด้านคุณภาพของงานด้านผลิตภาพของงาน และด้านความคุ้มค่าของงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำ แผนพัฒนาบุคลากร หรือหลักสูตรในการพัฒนาข้าราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการให้บรรลุ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร รวมทั้งควรเพิ่มแรงจูงใจหรือกระตุ้น ให้บุคลากร เพิ่มสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น โดยองค์กรต้องส่งเสริมให้ข้าราชการได้รับการฝึกอบรมสัมมนา เพื่อให้ข้าราชการมี ความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน มากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อระดับของสมรรถนะด้านการสั่งสมความ ชำนาญในงาน อาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 5 ด้าน ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านการสั่งสม ความชำนาญใน งานอาชีพ โดยส่งเสริมให้มีการกระตือรือร้นใส่ใจในการค้นหาความรู้ใหม่ ๆ มา ประยุกต์ใช้ในการทำงาน

3. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อระดับประสิทธิผล ด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 4 ด้าน ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานกำหนด กฎเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัดที่ ชัดเจน ปฏิบัติงานให้เสร็จได้ตามกำหนดเวลาและตามแผนการปฏิบัติงาน ที่วางไว้ ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และเชื่อถือได้

4. จากผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในทางบวก ดังนั้น ควรให้ ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะรวมทั้งให้การสนับสนุนต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะและประสิทธิภาพทั้งก่อนและหลัง การปฏิบัติงาน โดยเน้นศึกษาปัญหาและสาเหตุเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการจัดทำ แผนพัฒนาข้าราชการต่อไป

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับ สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึง วิธีการและเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการ พัฒนาสมรรถนะในปฏิบัติงาน

### บรรณานุกรม

กฤตรัตน์ สวัสดิชชัย. (2556). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารทรัพยากร**

**บุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัด**

**พระนครศรีอยุธยา .**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัย

**ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, อยุธยา.**

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา เทพยุหะ. (2555). **การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ ทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มี**

**อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง .**

เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัย.** เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ครองช่าง .

ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2559). **เรื่องนำรู้เกี่ยวกับสมรรถนะ.** ค้นเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2559, จาก:[www.competency.rmutp.ac.th/wpcontent/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf](http://www.competency.rmutp.ac.th/wpcontent/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf) .

คม สุวรรณพิมล. (2551). **การบรรลุเป้าหมาย : กำหนดเป้าหมายและทำให้ทะลุเป้า.** กรุงเทพฯ : ยูเร

กา.

จันทร์ธิดา พาพันธุ์. (2557). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่.**

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงราย.

จิตรลดา ศรีบุญเรือง. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.**

นัตริศรี ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). **การใช้SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล.** สงขลา : คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ไชยวัฒน์ คำชู และณัชชาภัทร อุ๋นตรงจิตร. (2555). **ประชาคมอาเซียนกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ

: สถาบันพระปกเกล้าฯ



เทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ.(2565) .ข้อมูลเทศบาลตำบลคลองด่าน. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2565, จาก : <https://klongdanmunicipality.go.th/public/list/data/index/menu/1142>.

ราฟีน แดงกาศ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.เชียงใหม่.

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136/ตอนที่ 50 ก/หน้า 151-163/ 16 เมษายน 3662.พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคล เฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน

วันเพ็ญ นิลนารถ. (2553). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

วิชัย แหวนเพชร. (2555). การพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดคุณภาพคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ.วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (ฉบับที่4) : 25-44.

ศศิวิมล ทองพว. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลชุมชนเขตการสาธารณสุข 6. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น

สมใจ ลักษณะ (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 4), กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2556). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. 2551. ค้นเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2559, จาก : [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=433&Itemid=209](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=433&Itemid=209).

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน :คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการหมายเลข 002. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลกรมสรรพสามิต. (2551). ระบบการประเมินสมรรถนะบุคลากรกรมสรรพสามิต. ค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2556, จาก : [www.excise.go.th/cs/idcplg?](http://www.excise.go.th/cs/idcplg?)

IdcService=SS\_QD\_GET\_RENDITION&coreContentOnly=1&dDocName=WEBPORTAL  
16200013543&dID=38311.

สิทธิเดช นาคะเกตุ. (2559). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย**.วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร,  
กรุงเทพฯ.

สุกัญญา รัศมีธรรม โษติ. (2547). Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้, *Productivity*,9(53), 44-  
48.

de Nadaillac, Arnauld. (2003). **Competency System**. New York: McGraw-Hill.

Boam, R. and Sparrow, P., (1992). **Designing and Achieving Competency**. New York : McGraw-Hill.

Boyatzis, R. E. (1982). **The Competent Manager**. New York: McGraw-Hill.

Dubois, D. David, and Rothwell, J. William. (2004). **Competency - Based Human Resource  
Management**. California : Davies - Black Publishing.

Robbins, S. P. (1990). **Organization theory: Structure, design, and application**. (3<sup>ed</sup>).Englewood  
Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Spencer M. and Spencer, M. S. (1993). **Competence at work : Models of Superiors Performance**. New  
York : John Wiley & Sons.

Wallace, H. R. & Masters, L. A. (2002). **Personal development for life and work**. (8<sup>ed</sup>). OH: South  
Western.

**PUBLIC SERVICE DEMAND OF PEOPLE TOWARDS YISAN  
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHAYA DISTRICT,  
SAMUTSONGKRAM PROVINCE**

(ความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วน  
ตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม)

Zhong Xinyan (จง ชินยาน)

**ABSTRACT**

The objectives of this research were (1) to study the public service demand of people towards Yisan Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut-Songkhram Province; (2) to study the guidelines for public service of Yisan Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province; and (3) to study the problems and obstacles in the preparation of public services of Yisan Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province.

This research was quantitative. The population used in this research was 4,491 people living in Yisan Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province. The sample size was randomized using Kratzy and Morgan tables with 391 people. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using statistics, percentage, mean and standard deviation.

The results found that (1) the public service demand of people towards Yisan Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province, the overall of demand was at a moderate level with an average of 3.36; (2) the guidelines for public service of Yisan Subdistrict Administrative Organization, namely providing and maintaining and maintaining, cleanliness, prevention and suppression of infectious diseases, disaster prevention and mitigation promotion of religious and cultural education, promoting the development of women, children, youth, the elderly and the disabled, protection and maintenance of natural resources and the environment and the maintenance of arts, traditions, local wisdom; and (3) the problems and obstacles in the preparation of public services of Yisan Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province found that the overall problem was at a moderate level with an average of 2.87 in terms of public health and environment at a high level. The mean was 3.54.

**Keywords:** Demand, Public Service, Samutsongkhram Province

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความต้องการบริการสาธารณสุขของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (2) ศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และ (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดทำบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามจำนวน 4,491 คน โดยใช้วิธีการสุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครทซ์และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความต้องการบริการสาธารณสุขของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามพบว่า มีความต้องการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (2) แนวทางการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงและรักษาความสะอาดการป้องกันและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการบำรุงศิลปประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและ (3) ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร พบว่า มีปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 โดยด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

**คำสำคัญ:** ความต้องการ บริการสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสงคราม

## **Background and Importance of the Problem**

Local government organization was a government organization established according to the principle of decentralization under the State Administration Act 2534 has the duty to prepare public services to meet the needs or resolve the hardships of their local residents by requiring local administrative organizations to have personnel, budget, and independent powers to manage both in terms of economic development; putting public utilities and utilities, providing services and social welfare under government supervision. This was to give local people the opportunity to govern and manage local affairs by themselves because the people must be aware of the needs of that locality better than other people, had relationship and love in the locality where they live. They also knew the local conditions, resources, and local customs better.

Public service was one of the missions of the local government according to the provisions of the law. In order to enforce, the state must provide good public services to the people. Which the local government organization must operate for the benefit of the people. Public services provided by local governments include certain types of public services that the state entrusted the local government organization to do it themselves with the purpose of meeting the needs of people in that local area, the authority of the local government organization in the provision of public services was stipulated in the law establishing each type of local government organization (Amnaut Sri Chaiya, 2015). Any type of public must always take into account that who were the people or target groups of public service provisioning. But in general, the organization of public services must determine the policy or transfer the mission of providing public services to the people from the central area to the Sub-District Administrative Organization, not due to the need for public services that came from the real needs of the people in the area. Because policy formulation or transfer of public service missions to people was a top-down manner, where some public services might not be what people want.

From the origin and importance of the above problems, the researcher therefore was interested in studying the subject public service demand of people towards Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province as a guideline for development and made them aware of

problems and obstacles in order to be a guideline for their use in order to make public services more efficient.

### Research Objectives

1. To study the public service demand of the people towards Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province.

2. To study the public service guidelines of Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province.

3. To know the problems and obstacles in the preparation of public services of the San Sub-District Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province.

### Research Conceptual Framework

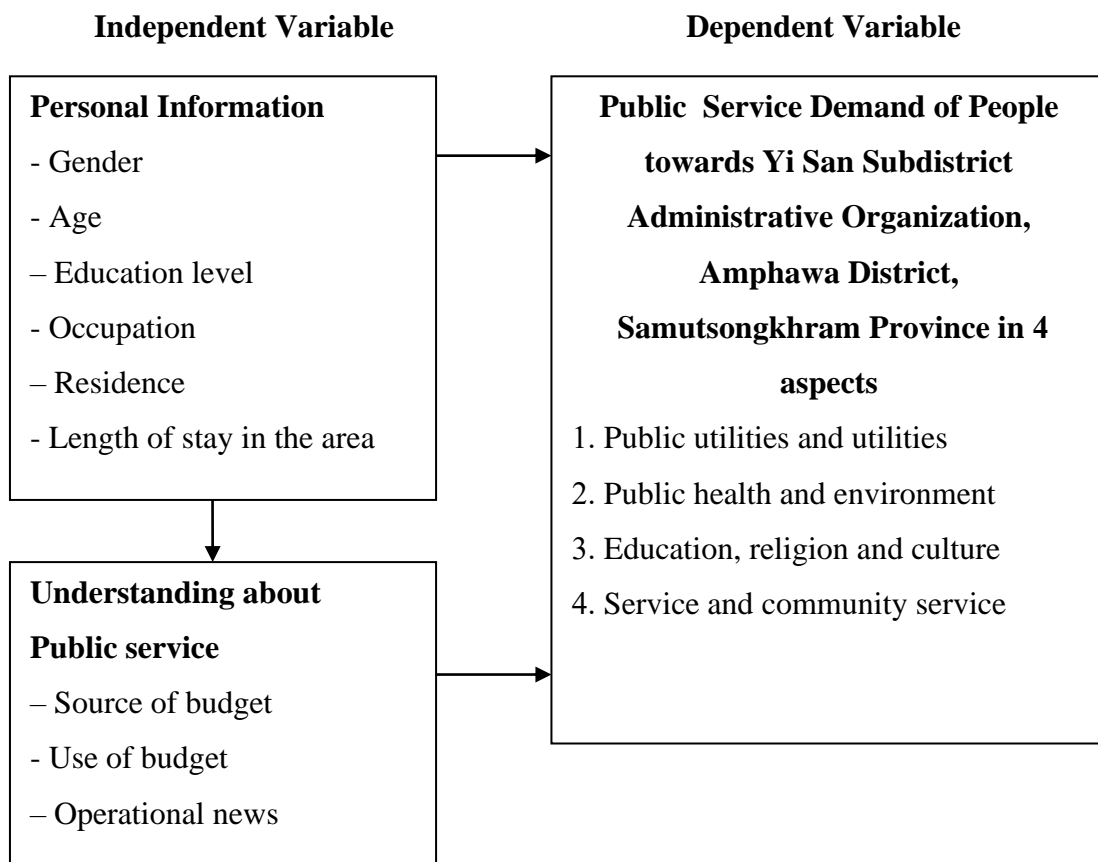


Figure 1.1 showed the research conceptual framework

## **Scope of Research**

### **Content scope**

A study of the public service demands of the people towards Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province in 4 aspects, namely public utilities and utilities, public health and environment, education, religion and culture and service and community service.

### **Population and sample**

The population used in this research consisted of 4,491 people living in Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province by using the sample size sampling method using the Kratzy and Morgan tables. A sample group was obtained for the study in total of 391 people.

### **Research variables**

1. Independent variables included personal status information. Which was divided into the status of the respondents as follows:

(1st variable) classified as

- 1.1 Gender
- 1.2 Age
- 1.3 Education level
- 1.4 Career
- 1.5 Living
- 1.6 Length of residence in the area

2. The dependent variables were the public service demand of the people towards Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province, classified into 4 aspects as follows:

- 2.1 Public utilities and utilities
- 2.2 Public health and environmental services
- 2.3 Education, Religious and Cultural Services
- 2.4 Service and community service

**Expected Benefits:**

1. Knowing the public service demand of the people towards Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province.
2. Knowing the public service guidelines of Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province
3. Knowing the problems and obstacles in the preparation of public services of the Yi San Sub-District Administrative Organization, Amphawa District, Samutsongkhram Province.

**Review of Literature****Concepts and Theory about Needs****Definition of Needs**

French and Bell (1961) stated that human beings had desires and hopes for their own reasoning and their efforts to work in the best organization. Therefore, there must be a broad concept in development planning, that was, human beings could develop in terms of personal and performance. Leaders of change had a role to play in getting people to work together. Goal setting, diagnose and solving problems, and implement the plan.

The Thai dictionary, the Royal Institute's edition of 1999, had given the meaning of the word wanted to want who wanted and wanted. In which human needs influence caused both external and internal impetus for human beings to adapt in response to the impulse that arises, adaptation to meet the driving force was the need (Royal Institute, 1999)

Wichit Awakul (1997) said that a need was a human need, meaning a state in which a person lacked or did not have anything and there was a need to have or obtaining them which had basic essential needs humans would have social needs. A person's striving for what he lacked would drive a person to constantly improve and change his behavior through learning. Study from academic experience until they got what they wanted according to their needs.



Siriwan Sereerat, Somchai Hirunkitti and Thanawat Tangsinsapsiri (2007) defined need as a state in which a person lacked balance, missing something and wanting to get that, for example, lacked of food made you felt hungry. I wanted food feeling tired and exhausted due to insufficient rest I wanted to rest. I didn't have money, I needed money to spend. Not accepted not honored not famous no honor, it needed recognition, recognition, and fame, needed honor, etc., which these need might be summarized as both physical and psychological needs

Srichon Chayaphong (2010) had given the definition of need, referring to the needs of people expressed in the form of one's behavior. It was something that happened all the time, which was human nature and when human beings had the need to be respected made others see their own importance. Wanting to be successful in work, progress, and progress, human beings must desire to develop themselves in order to increase their knowledge, skills and abilities made one's own potential able to perform missions effectively.

## **Concept of Public Service Provisioning**

### **Definition of Public Service Provider**

Banjab Kanchanadul (2002) said that public services referred to all kinds of activities organized by the state to meet the needs of the people. It could be divided into two categories: activities that met safety requirements, one and activities that met the needs of the convenience of living another.

Orathai Kokphon (2009) Public service meant services or activities provided by the government for the public benefit or to meet the needs of the public. Which was an undertaking under the supervision of or under the control of the government which was prepared with the purpose of meeting the public needs of the people.

Orathai KokphoThepsak Bunyaratphan (2003) had defined the meaning of public service that a person, group of people or agency having authority in connection with public service which might be owned by the state or private had the duty to continuation of public service to the people. It aimed to meet the needs of people as a whole. There were important components as follows: Location and service person inputs or resources, processes and activities, products or services.

Verma (1986) considered public service. It was a service process that had a dynamic nature by a good service system. This could happen when the responsible department used resources and produced services according to plans and procedures. Access to services from this definition could be considered as a system approach in which the service organization uses inputs into production and out as a product or service. All must be in accordance with therefore, the evaluation would help determine whether the resulting output or service what did it looked like. This would be feedback as the next input. As a result, the public service system was dynamic and constantly changing.

Shamsul Haque (2001) proposed the definition and criteria that good public service and “Publicity” should have elements and boundaries in 5 areas:

1) The degree of public-private distinction that public-private distinction required service norms, i.e. impartiality; and openness equality and representation. It had a complex and often monopolistic nature and had a social impact broad and long

2) Composition of Service Recipient was the number and scope of service recipients that Haque proposed that publicity was sharing and scope. Comprehensive access to public services related to benefit of all people. There were also components of service recipients were also related to the ownership of the public and the nature of the people.

3) The nature of the role of the public service in society that publicity was possible if public service played a role that was so strong and broad that it showed on the broader social impact.

4) Public accountability was the scope of public accountability that required processes such as hearings having a process for expressing dissatisfaction; having an inspector; or having a law that showed transparency. In addition, the existence of many institutions of public accountability was not sufficient, but it required these institutions to be practically effective. There was also a public responsibility.

5) Public trust, public service to maintain the public must maintain credibility, leadership and the response of public services to the people.

## **Concept of Local Governance**

### **Local Government**

Somkid Lertpaitoon (2004) said that local governance was to give local people the freedom to govern themselves. In other words, it was self-government by local people. This concept was based on the principle of decentralization. Decentralization referred to the state delegating powers to other organizations that were not central organizations. Provide certain public services under state supervision.

Prathan Kongritthi Education (2003) said that local government was a system of government that was the consequence of the decentralization of government and hereby. A local government would be formed by the people of that locality. This organization was organized and controlled by the government but had the power to formulate policies and controlled them to comply with their own policies.

Chusak Thientrong (2005) said that local government was the government that the central government gave or distributes powers to the local government that arises. From the principle of decentralization, there was power to govern, shared responsibility or only partially in administration within the scope of powers, duties and territories established by law

Prayut Hongthongkham (2006) said that local governance was a form of government that arose from the system, decentralization from central to local for the purpose of providing the local people with opportunity to learn and perform various tasks in local government on their own in order to meet the needs and resolve problems on their own.

Montagu (1948) said that local government meant that the governing body one that was independently elected. The objective was to select people to act in the management of the organization. Local government with independent powers and responsibilities without unit control central or provincial government administration. However, such local governments must be subject to the supreme powers of the country, and did not become an independent state. So it could be concluded that local government meant the central government empowers local governments to manage public services to local people as required by law and to have local administrative arrangements under an elected executive of the people by the administration of

the treasury with budgets, personnel, wisdom and resources owned by the local government and in accordance with the national development of the federal government.

Wit (1967) said that local government referred to the central government giving power or delegating power to the local government organization to the local government organization. Full or partial joint power in local administration according to the principle that if the government came from the local people, then the local government was the government of the people, by the people, for the people. Therefore, the administration of local government must have its own governing body arising from the decentralization of powers of the central government which was not part of the government. But the local government itself had the power to make decisions and administer within its own locality within its jurisdiction.

Holloway (1951) stated that local government was the self-government of a community in which an organization was organized to perform duties in the area designated by the authority treasury management, decision making, and having a local council as an important organization of the organization.

Robson (1953) said that local governance originated from distribution. The administrative powers of the federal government were granted to an organization which must not be a chain of compulsion or central command. But that organization must have the power to formulate policies. Any decisions and actions could be made only within their own locality.

## **Research Methodology**

This research was quantitative. The population used in this research was 4,491 people living in Yisan Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province. The sample size was randomized using Kratzy and Morgan tables with 391 people. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using statistics, percentage, mean and standard deviation

### **Summary of Research Results**

#### **1. Knowledge and understanding of the people about the public service of Yi San Subdistrict Administrative Organization**

The respondents were informed about the source of budget of Yi San Subdistrict Administrative Organization, accounted for 90.28 percent, knowing that the budget of Ongkharak Subdistrict Administrative Organization from income from taxation various fees accounted for 92.07% and was informed about various projects of Sub-District Administrative Organization. And the use of budgets of Yi San Subdistrict Administrative Organization accounted for 88.49%. It was thought that the use of budget for the operation/providing various services of Yi San Subdistrict Administrative Organization was appropriate, accounted for 81.79% and the source of information about the implementation of projects or activities of Yi San Subdistrict Administrative Organization from the public relations news of Subdistrict Administrative Organization accounted for 88.24%.

#### **2. Demand for Public Service of Yi San Subdistrict Administrative Organization**

The overall demand for public services of Yi San Subdistrict Administrative Organization was at a moderate level with an average of 3.36. The need for public service of Yi San Subdistrict Administrative Organization in education, religion and culture and service work and community services as a whole at a high level with mean values 3.96 and 3.63, respectively. For utilities and utilities; and in terms of public health and environment, the overall demand was moderate. The mean was 3.31 and 2.90, respectively

### **Research Discussions**

From the results of the study of people's needs for the provision of public services of Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province. The results could be discussed as follows:

The results of the study found that public service at Subdistrict Administrative Organization provides services to people in the area as an effective service. However, the overall opinion towards the public service of Yi San Subdistrict Administrative Organization was at a moderate level and when classified by aspect, it was found that

the opinions of the people towards public services in the areas of public utilities and utilities and public health and environment. Overall, it was at a moderate level. Such services may not be able to fully satisfy the needs of the people. This might be due to the difference in service focus and requirements. Although in the picture, both service providers and service recipients attach great importance to public services in terms of public utilities and utilities and public health and the environment first. But it has a different focus. The needs of the people who receive services still want to SAO basic services or services that The Sub-district Administrative Organization has the duty to act in accordance with the law in the Sub-District Administrative Organization area to provide good quality services first. While the SAO administrators had overlooked this point, it may be because these basic services were a regular duty that the SAO must provide services to the people. The higher step was in terms of urban landscape design. Improving people's quality of life and expectations for economic development. In fact, the development by creating more new things is easier for the general public to see than the improvement of the old ones.

And when categorizing public services into individual aspects, the results of the study found that:

In terms of utilities and utilities, it was found that the respondents needed It was at a high level with the construction of roads and bridges, followed by the construction of drainage channels. Expansion of electricity fields and public lighting installations and expansion of water supply service areas, respectively. There was moderate demand for lights and traffic signs, followed by urban planning and construction supervision and the suitability of the road signs various in order Consistent with Prapa Deesomjit's study (2561), People's needs towards the provision of public services of local administrative organizations: a case study of Wang Manao Subdistrict Administrative Organization, Pak Tho District, Ratchaburi Province. The results showed that: (1) the people's needs for the provision of public services of the local government organization; The overall picture was at a high level. When considering each aspect, it was found that it was at the same high level in all aspects. Sorted in order: Public Health Disaster Prevention and Mitigation Infrastructure, education, religion, customs and local wisdom Natural Resources and Environment and quality of life (2) Social factors such as gender and education level of the people

found that it was related to the need for the provision of public services of the local government organization with statistical significance at 0.05. Age and length of stay in community of people. There is no relationship with the local government's public service needs. (3) Economic factors such as people's occupations. There was a statistically significant correlation with the demand for public services of the local administrative organizations at 0.05. The average family income per month of the people did not. Relationship with the need for public service arrangements of local government organizations (4) People had problems and suggestions in the provision of public services of local government organizations in response to the needs and Solve problems in all areas of coverage.

Public health and environment: The results of the study found that the respondents had a high level of demand for public health and environmental services of Yi San Subdistrict Administrative Organization and the development of women, children, youth, the elderly and the disabled with an average of 3.90, followed by sports promotion and Recreation for youth and the general public had an average of 3.81 landscape management. The beauty of the city was averaged 3.56, and the operation of Nurturing and caring for mothers and children. The mean was 3.42, respectively, consistent with the study of Nuttawut Kajonkiti (2015) studied the subject. Public Service Organization of Kanchanaburi Provincial Administrative Organization: A Specific Study in Muang District. The results showed that The sample group was female, aged between 31 - 35 years old, junior high school. The average monthly income is 3,000 baht. Most of the occupations were farmers and the sample group had opinions about the organization of the Provincial Administrative Organization's public service system at the highest level. When considering each aspect, it was found that the investment promotion planning and tourism Management and conservation of natural resources and the environment structure health promotion on arts and culture, customs and local problems and in terms of organizing social communities and maintaining order at the highest level hypothesis test results Different people had different opinions about the organization of the public service system of the Provincial Administrative Organization. The structure of health promotion social organization and treatment order investment and tourism promotion, planning management and conservation of natural resources and the environment and

in terms of arts and culture, customs and local problems with a statistically significant level of 0.05.

In terms of education, religion and culture, the results of the study found that respondents had the demand for public services in education, religion and culture of Yi San Subdistrict Administrative Organization is at a high level with the operation of the Technology Center. (Free computer lessons) with an average of 4.12, followed by education promotion for schools in the Sub-district Administrative Organization area. The mean was 3.98. Organizing activities for children to enter morality against drugs camp had a mean of 3.96, promotion of activities to conserve traditions and cultures annually. The mean was 3.93. Organizing activities for children and youth with an average of 3.92, operating child development centers. The mean was 3.90 and the promotion of religious support to all temples in Yi San Subdistrict Administrative Organization area. The mean was 3.89, respectively, consistent with the study of Awut Pakpilai (2015). Public opinion towards the public service of Om Yai Subdistrict Municipality, Sampran District, Nakhon Pathom Province. The results showed that people were of the opinion that the public services of Om Yai Subdistrict Municipality met the needs at a high level and that the public service improvements were at a low level. The hypothesis testing results revealed that the aspect corresponds to the needs of the people, age, educational level, public service awareness and knowledge. It correlated with public opinion on public services, statistically significant at the .05 level. As for the improvement of public services, it was found that age, education level, occupation, length of stay in the area and perception of information about public services were correlated with people's opinions on public services at a statistically significant level of .05.

In terms of service and community service, the results of the study found that respondents had the demand for public service in service and community service of Yi San Subdistrict Administrative Organization was at a high level. with the appropriateness of the office arrangement, location, and staffing rate of service with an average of 3.70, followed by the convenience and speed of contacting the government at the office of Yi San Subdistrict Administrative Organization has an average of 3.69 convenience and speed in Contacting the civil registration work of the Yi San Subdistrict Administrative Organization and the appropriateness of fees



collected, such as waste collection fees. Fees for civil registration work, etc., had an average of 3.68, the same procedure for serving the people and the waste collection fee rate was 3.63 the same. Communicating or informing press releases to the public with an average of 3.61 manners and courteousness of municipal officials had an average of 3.55 and the modernity and adequacy of the equipment provided. The mean was 3.51, respectively, not consistent with the study of Araya Songsangchan (2016), conducted a study on people's satisfaction towards the service provided by the Ban Wan Subdistrict Administrative Organization, Tha Bo District, Nong Khai Province. The results of the study found that (1) the people's satisfaction with the service provided by the Subdistrict Administrative Organization. The overall picture is high. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was utilities and tax payment, respectively, while the aspect with the lowest average was life and property safety, and (2) factors affecting the level of people's satisfaction with to the service of the Sub-District Administrative Organization, namely the level of education. The factors that do not affect the level of people's satisfaction, affecting the services of the Sub-district Administrative Organization were: gender, age, occupation, income, marital status, length of stay in the community and having relatives as members of the Sub-District Administrative Organization.

### **Bibliography**

- Alderfer, C. P. (1972). **Existence: Relatedness and Growth, Human Needs in Organizational Setting**. New York: Free Press.
- Assessment Kan Phakdi. (2561). **People's Needs for Public Service Arrangement of Organizations Local government, A Case Study ; Thale Land Subdistrict Administrative Organization Don Chedi District, Suphanburi Province**.
- Auchai Chaba .(1995). **Leadership and Organizational Culture**. Bangkok: Sukhothai Thammathirat University Printing House.
- French, W. L. and Cecill, H. B. (1990). **Organizational Development: Behavioral Science Interventions for Organization Improvement**. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

- Gilles J. Guglielmi. (1994). **Introduction au Droit Des Services Publics**. Paris: Librairie générale de droit et de jurisprudence.
- Kittidej Sutsukon. (2000). **Principles and Basic Concepts of Public Service Provisioning in England**. Parliamentary Message.
- Maslow, A. H. (1943). **A Theory of Human Motivation**. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- McClelland, D. C. (1961). **The Achieving Society**. New York: D. Van Nostrand.
- Mccullough. J. S. (1983). **Financing Local Government Services in Developing Countries: Cases Studies of Implementing Innovation**. Chapel Hill: University of North Carolina at Chapel Hill.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill.
- Prayut Hongthongkham. (2006). **Thai Local Government: Specific Political Municipality and Governance Models**. Bangkok: The Society of Social Workers of Thailand.
- Saranya Sun Rising (2016). **Public Service Efficiency of Subdistrict Administrative Organizations, Don Ruak, Don Tum District, Nakhon Pathom Province**. *Journal of Development Management Research*, 11(4), 732-745.
- Shamsul Haque. (2001). **The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance**. *Public Administration Review*, 61(1), 66-67.
- Siriwan Sereerat, Somchai Hirunkitti and Thanawat Tang Sinsapsiri. (2007). **Management and Organizational Behavior**. Bangkok: Thira Film and Sitex Co., Ltd.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูลให้เกิดประสิทธิภาพ

**FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF MANAGEMENT  
IN THE PERFORMANCE OF PERSONNEL UNDER  
THE SATUN PRIMARY EDUCATION SERVICE AREA OFFICE**

จรรยาภรณ์ ภูษัยงูร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

**บทคัดย่อ**

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูลให้เกิดประสิทธิภาพ (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล และบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล จำนวน 323 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 323 คน ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. t-test และ F-test พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1. ค่าร้อยละ 2. ค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง และการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล

### **ABSTRACT**

The objectives of this research were (1) to study the factors affecting the efficiency of personnel management in the Satun Primary Education Service Area Office. And (2) to compare the performance of personnel under the Satun Primary Education Service Area. Satun Primary Educational Service Area Office Classified by personal factors. This research was quantitative. The population used in this research were personnel working at the Satun Primary Education Service Area Office. and personnel working at schools under the Satun Primary Educational Service Area Office, of 323 people.

The data of general information of 400 respondents to the questionnaires were analyzed to investigate the study the factors affecting the efficiency of personnel management in the Satun Primary Education Service Area Office. The statistics used in the data analysis were Standard Deviation and t-test and F-test. It was found that the factors affecting the efficiency of management. in the performance of personnel were recognition, work responsibility, personal growth, and challenging work. Were analyzed to investigate ) to compare the performance of personnel under the Satun Primary Education Service Area. Satun Primary Educational Service Area Office Classified by personal factors. The statistics used in the data analysis were Percentage and Mean. It was found that the staff members with different sex, age, education, and position differed in their efficient work performance.

**Keywords:** Management, Operational, Satun Primary Education Service Area Office

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการ คือการประสานงานและการบริหารหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บางอย่าง ประกอบไปด้วยการวางแผน การบริหารทรัพยากรบุคคล และการควบคุมองค์กร โดยที่การบริหารจัดการครอบคลุมตัวของธุรกิจตั้งแต่การบริหารจัดการการเงิน การตลาด ทรัพยากรบุคคล กลยุทธ์ การผลิต การปฏิบัติการ และการบริการ ทักษะในการร่วมงานกับผู้อื่น อาจจะรวมถึงทักษะร่วมงานกับบุคคลภายนอกและทักษะในการคุมทีม ซึ่งทีมแต่ละทีม องค์กรแต่ละองค์กร อาจใช้วิธีการบริหารที่แตกต่างกัน ผู้บริหารที่ดีอาจเป็นคนหนึ่งที่ทำงานกับคนได้หลากหลาย หรือถูกออกแบบมาเพื่อทำงานกับองค์กรแบบนี้เฉพาะทางเลยก็ได้สิ่งสำคัญของการบริหารงาน การทำงานให้เสร็จ ไม่ได้ อยู่ที่ปริมาณของงานที่เราต้องทำให้เสร็จ แต่เป็นสมาธิ การจัดการตนเอง และมุมมองของเราต่องาน พุดง่าย ๆ คือ เป็นเรื่องของการจัดการงาน ความตั้งใจที่จะทำงานนั้น และการหมั่นคิดทบทวนให้เป็นระบบอยู่เสมอ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือความเครียดจะค่อย ๆ ลดลง ความวุ่นวายที่เกิดจากงานล้นมือก็จะค่อย ๆ ลดลง ทำให้เรามีสติรู้ตัวและมีสมาธิกับงานมากขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด เพราะทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ ภัคดี เสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจองค์กรเกิดความศรัทธาเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์กร ซึ่งทฤษฎีการจูงใจของ Maslow มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไปแต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ดังนี้ คือ 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) 3) ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงหรือฐานะทางสังคม (Esteem or status needs) 5) ความต้องการที่จะได้รับความสมหวังในชีวิต (Self actualization or self realization) ทฤษฎีแรงจูงใจที่เราคุ้นเคยกันดี เป็นแนวคิดที่จัดอยู่ในกลุ่มจิตวิทยา พฤติกรรมศาสตร์หรือสังคมศาสตร์ที่ถูกประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ เฟรดริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two-Factor Theory) (Herberg, et al., 1959) อธิบายไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) หรือปัจจัยพึงพอใจ (Satisfier Factor) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การเป็นที่ยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) เมื่อบุคลากร

ได้รับแรงจูงใจจากสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ ความรักความทุ่มเทในงาน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยยกระดับทางด้านความรู้สึกที่มีต่องาน สร้างแรงจูงใจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถือเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic) เป็นเพียงองค์ประกอบเสริมที่เกิดจากบริบทภายนอกของบุคคล” ได้แก่ เงินเดือน (Salary) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervision) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) สถานะของอาชีพ (Status) นโยบายการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความมั่นคงในงาน (Job Security) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล (Supervision) การสร้างแรงจูงใจเป็นพลังสู่ความสำเร็จ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นและส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าได้โดยง่าย แรงจูงใจจะช่วยให้จิตใจไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไป ตลอดจนทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ทั้งนี้ ผู้บริหารต้องเข้าใจถึงหลักการและเทคนิค ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึก ค่านิยม และธรรมชาติความต้องการของบุคลากร ตลอดจนสิ่งสมประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เพื่อให้เห็นว่า มีปัจจัยใดบ้างที่สร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร และเพื่อนำเสนอแก่ผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานอันจะส่งผลดีทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร เพราะการที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานย่อมถือเป็นพลังผลักดันและแรงกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมออกมาในทางบวกที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและบรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสทูลให้เกิดประสิทธิภาพ
2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสทูล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสทูล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสทูล

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

องรี ฟาโยล (Henri Fayol) กำหนดขึ้นสำหรับการบริหารจัดการองค์กร ในแต่ละหน้าที่นั้นต่างก็มีความสำคัญในตัวเอง ขณะเดียวกันก็มีการเชื่อมโยงและส่งผลในกันและกัน เพื่อให้การทำงานสมบูรณ์และประสบความสำเร็จอีกด้วย โดยรายละเอียดของหน้าที่ทั้ง 5 ประการ นั้นมีดังนี้

P – Planning	:	การวางแผน
O – Organizing	:	การจัดองค์กร
C – Commanding	:	การบังคับบัญชาสั่งการ
C – Coordination	:	การประสานงาน
C – Controlling	:	การควบคุม

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสทูล ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสทูล และบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสทูล จำนวน 323 คน

**ขอบเขตด้านพื้นที่**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร

**ขอบเขตด้านเวลา**

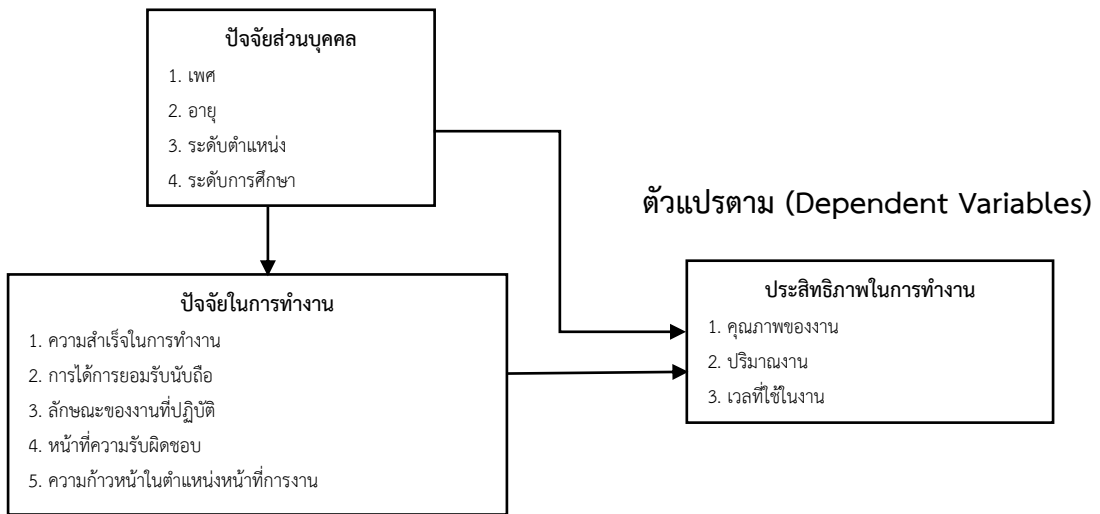
ระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2565

**กรอบแนวคิดในการวิจัย****ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ**

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา
- ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ**

ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน

**ตัวแปรต้น (Independent Variables)**

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครให้เกิดประสิทธิภาพ ทางผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการ
2. แนวคิด ทฤษฎีการบริหารผลการปฏิบัติงาน
3. แนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพ
4. ทฤษฎีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร และบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร ใช้สูตรในการคำนวณตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ชนิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง (Self - Questionnaires) เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครให้เกิดประสิทธิภาพ จำนวน 1 ชุด แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบไปด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบสำรวจจากตัวอย่าง และการวิจัยเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพื่อศึกษาในเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกล

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. t-test และ F-test (One-way ANOVA) ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ไว้ที่ระดับ .05

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลให้เกิดประสิทธิภาพ ทางผู้ศึกษามีการสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สรุปการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลให้เกิดประสิทธิภาพ ด้านความสำเร็จในการทำงาน คือ การมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้การทำงานสำเร็จลุล่วงได้ดี ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ต้องการได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีประสิทธิภาพการสื่อสารและการติดต่อระหว่างหน่วยงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน คือการรู้จักพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ
2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง และการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่วนการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศอายุ ตำแหน่ง และการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นศึกษาการบริหารจัดการ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนครมีการเข้าถึงในการแจกแบบสอบถามเนื่องจากเจ้าหน้าที่พนักงาน และบุคลากรส่วนใหญ่กระจายและทำหน้าที่ในห้องที่ปฏิบัติที่ทางการจัดเตรียมไว้ให้จึงต้องใช้ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม และเขตพื้นที่สถานศึกษาเป็นสถานที่ราชการที่มีขนาดใหญ่มีจำนวนห้องทำงานค่อนข้างมากและบางตำแหน่งมีการเข้าถึงและพบเจอได้ยากเนื่องจากบางตำแหน่งไม่สามารถทำงานอยู่ที่สำนักงานได้เหตุผลเพราะว่าต้องมีการออกนอกสถานที่เพื่อที่จะตรวจสอบแหล่งพื้นที่สถานศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลทำให้การทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่ศึกษาให้ได้มากขึ้น

### บรรณานุกรม

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ.(2563).แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา:  
<http://www.wiruch.com/articles%20for%20article/article%20concept%20and%20meaning%20of%20admin%20and%20mgt%20admin.htm>.สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565.
- วัชริน ขวัญพะงุ้น.(2557).ความหมายของประสิทธิภาพ.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา:  
<https://www.gotoknow.org/posts/226830>. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565.
- จักรกฤษณ์ จันทะคุณ.(2555).ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา:  
<https://www.gotoknow.org/posts/321886>. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565.
- สิรินภา ทาระนัด.(2561).การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา:  
[http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km\\_file/385.pdf](http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/385.pdf).สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565.
- ชนมณี ศิลาณุกิจ.(2559).ประสิทธิผลการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.วารสารดุขฎฐฎบฎฑิตทงสฎงคทสตรฎ ปีที่ 6 ฉบับที่ 3,(กัณยายน-ธัณวาคทม 2559),1(35).
- นลพรรณ บฎญฎทฎฎ.(2558).ปฎจฎฎที่มีผลตอประสิทธิภพในการปฎบฎตงานของบฎคลากรอังกฎการบรหฎการสวณจ้ทหวัดชลบฎรี.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา:  
[http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710142.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710142.pdf).สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565.
- อัครว้ฒัน นดิจฎรวงศฎ.(2559).ประสิทธิภพการปฎบฎตงานของเจ้าหน้าทีทศกจตามแผนปฎบฎตงานฝ้ายทศกจ กຽงเทพมทานคร.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา:  
[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5803010528\\_5518\\_5177.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010528_5518_5177.pdf).สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565.
- พิเชษฐ คงศฎรี. (2550). การปฎบฎตการบรหฎการยฎติธรรมททาร: คฎกษาเฉพาะเขตอ้นาจของศาลททาร. ปรัชญาดุขฎฐฎบฎฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามค้าแหง.
- นิสดารฎ เวชยานนทฎ. (2538). การบรหฎการทຽพยากรมมุษฎฎกัการร้เอนจ้เนยร้จ้. วารสารการบรหฎการและการจ้ดการ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สทาบ้ันบ้ณฑิตพัฒนบรหฎการศาสตร์, 4(1), 42-68.
- ณปฎักช พงศาจ้รอ้ฎฎูร และ อมรวรรณ ร้งกุล.(2564).แนวทางการเพิ่มประสิทธิภพบฎคลากรในการ

ทำงานยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษา กองบำรุงรักษาฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น. Journal of Modern Learning Development ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2565.

Pucki, V., Tichy, N. M., & Barnett, C. K. (Eds.). (1992). **Globalizing management: Creating and leading the competitive organization.** New York: Wiley.

กุลชลี พวงเพ็ชร์ . (2550). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกอบรม. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนกร เอกเผ่าพันธุ์. (2543). การวางแผน และควบคุมโดยงบประมาณ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟิลิปปส์เซ็นเตอร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รังสรรค์ ประเสริฐศรี, สมชาย หิรัญกิตติ, ลัทธிகาล ศรีวะรมย์, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, ปกรณ์ ทาบุราญ และคนอื่น ๆ. (2547). ศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). การประเมินผลโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สี่แยงเชียงใหม่.

Neely Andy, Chris Adams and Mike Kennerley (2002). **The Performance Prism : The Scorecard for Measuring and Managing Business Success.** London, Prentice Hall.

**Strategic Business Planning : A dynamic system for improving performance & Competitive advantage** ( 2 nd Editiam : 2002 ), Clive reading, London, Kogan Page Limited.

Armstrong, Michael (2001). **Performance Management : Key Strategies and Practical Guidelines,** London, Kogan Page Limited.

Grote, Dick (2002). **The Performance Appraisal Question and Answer Book : A Survival Guide for Managers,** USA, AMACOM.

Anzaya, M. (2004). **The relationship between business strategy types and training emphasis is selected companies in Kenya.** Retrieved October 23, 2005, from <http://proquest.umi.com/dissertation/preview>

Barbian, J. (2002). **The tight budget top 10 (training for less).** Retrieved June 26, 2004, from <http://web4.infotrac.galegroup.com>

- Chen, C. C. (2000). **Priorities for management education and training in small and medium-sized manufacturing industries in Taiwan.** Retrieved February 26, 2006, from <http://proquest.umi.com/dissertation/preview>
- DeBow, Y., Daniele, E., & Purcell, L. (1992). **10 Cost management strategies.** Retrieved April 24, 2004, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index/dissertation/preview>
- Filipczak, B. (1996). **Training on the cheap.** *Training*, 33(5), 28-35.
- Laing, W. A. (2004). **Formal training in small manufacturing businesses.** Retrieved March 1, 2006, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index>
- Olian, J. D., Durham, C. C., & Kristof, A. L. (1998). **Designing management training and development for competitive advantage: Lessons from the best.** Retrieved October 24, 2003, from <http://thailis.uni.net.th/abift/detail.nsp>
- Rynes, S., & Rosen, B. (1995). **A field survey of factors affecting the adoption and perceived success of diversity training.** Retrieved October 24, 2003, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index>
- Skills shortage to driver training budget increases.** (2007). Retrieved April 9, 2007, from <http://www.hrmguide.co.uk/hrd/cipd-survey.htm>
- Training budgets.** (1998). Retrieved September 22, 2003, from <http://vnweb.hwwilsonweb.com>
- Training expenses (staying current).** (2003). Retrieved June 26, 2006, from <http://web4.infortrac.galegroup.c>

# ประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมือง

## สิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา

### Efficiency of administration under the bureaucratic system 4.0 of the city council

#### Singhanakhon, Singhanakhon District, Songkhla Province

#### พระมหาจรรยา สุวรรณะ

#### รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาได้แก่ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา 2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมายได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสิงหนครจำนวน 405 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสิงหนครจำนวน 202 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test independent, F-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรตามแนว 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ด้านงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.20) รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดการ (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.13) แผนงานองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.10) นโยบายผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ตามลำดับ (2) ประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.24) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ จิตสมรรถนะสูงและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 4.39) รองลงมาได้แก่ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (ค่าเฉลี่ย = 4.38) และเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ตามลำดับ (3) เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย จึงสามารถกล่าวได้ว่า ด้านบุคลากร มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอ

สิงหนคร จังหวัดสงขลา มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านงบประมาณ นโยบายผู้บริหาร ด้านการจัดการ  
ด้านวัสดุอุปกรณ์ และแผนงานองค์กร ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน  
เท่ากับ 0.401 0.247 0.068 0.048 0.033 และ 0.027 ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ ระบบราชการ 4.0 เทศบาลเมืองสิงหนคร

### **ABSTRACT**

The objectives of this study were as follows: 1. To study the efficiency of administration under the bureaucratic system 4.0 of Singhanakhon Municipality, Singhanakhon District, Songkhla Province 2. To compare the efficiency of administration under the bureaucratic system 4.0 of Singhanakhon Municipality, Singhanakhon District, Songkhla Province classified by personal factors 3. To study the organizational management factors affecting the efficiency of government service according to the concept of Civil Servants 4.0 of Singhanakhon Municipality, Singhanakhon District, Songkhla Province.

The research was quantitative. The target population is community committees in the city of Singhanakhon municipality of 405 people. The sample group includes 202-person community committee in Singapore City Municipality, the statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, t-test, independent F-test (One-way ANOVA) and linear regression analysis.

The results of the study revealed that (1) the organizational management factors in line 4.0 of the Singha Nakhon Municipality as a whole were at a high level (mean = 4.13). Personnel (mean = 4.20), budget (mean = 4.20), followed by Management (mean = 4.14) Materials (mean = 4.13) Organizational plans (mean = 4.10) Management policies (mean = 4.01), respectively. (2) The efficiency of administration under the bureaucratic system 4.0 of Singhanakhon Municipality, Singhanakhon District, Songkhla Province, found that it was at the highest level (mean = 4.24). High performance and modern (mean = 4.39), followed by People-centered (mean = 4.38) and deer open and linked (mean = 3.96), respectively. Respectively, considering the value regression coefficient. (3) Therefore, it can be said that the personnel aspect had the greatest influence on the efficiency of government service according to the Government Service 4.0 concept of the Singhanakhon Municipality, Singha Nakhon District, Songkhla Province, followed



by the budget, the executive policy. management material and equipment and organizational plans, respectively, with standard regression coefficients of 0.401, 0.247, 0.068, 0.048, 0.033, and 0.027, respectively.

**Keywords:** efficiency, bureaucracy 4.0, Singhanakhon Municipality

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองที่เกิดขึ้นในทั่วโลก รวมไปถึงของประเทศไทย การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อโดยตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในประเทศไทยเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระในรัฐธรรมนูญจะมีความเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ และการมีส่วนร่วมของประชาชน การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการเร่งรัดให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารและการจัดการบริการสาธารณะไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเร็ว (เสาวลักษณ์ ปิติ, 2556)

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อันเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ท้องถิ่น และพัฒนาประเทศโดยรวม ดังนั้น ในการบริหารประเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงความมั่นคงแห่งชาติทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม หากภาครัฐไม่มีการกระจายอำนาจ โดยทำการดูแลบริหารจัดการเอง แต่ยอมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการแก่ประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาล โดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539, น. 28-29)

เทศบาลเมืองสิงหนคร เป็นเทศบาลเมืองที่ตั้งอยู่ในอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา เป็นชุมชนเมืองโบราณ เคยเป็นที่ตั้งและเป็นชื่อเมืองสงขลา ในอดีตก่อนที่จะย้ายตัวเมืองสงขลา มาอยู่ด้านตะวันออกของปากอ่าวทะเลสาบสงขลาซึ่งเป็นที่ตั้งของเทศบาลนครสงขลาในปัจจุบัน โดยกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลสิงหนครมาเป็นเทศบาลเมืองสิงหนคร และมีผลบังคับใช้แล้ว ตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 มีฐานะเป็นนิติบุคคลทางการเมืองและการบริหาร มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ ด้านคมนาคม ด้านไฟฟ้า และ ด้านประปา เนื่องจากในเขตเทศบาลตำบลสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ประชาชนส่วนใหญ่นับว่าการเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์เป็นหลัก ปัญหาด้านแหล่งน้ำ ยังคงต้องการการพัฒนาโดยเฉพาะระบบประปายังไม่ได้มาตรฐานทำให้ประชาชนมีน้ำอุปโภค บริโภคไม่เพียงพอต่อการเกษตร ปัญหาด้านระบบไฟฟ้า ที่เข้าถึงยังไม่เพียงพอในบางพื้นที่ ๒ และนอกจากอาชีพเกษตรกรรมแล้ว ประชาชนยังมีการร่วมกลุ่มประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน ปัญหาด้านคมนาคมยังต้องการการปรับปรุงเนื่องจากการสัญจรของรถบรรทุกขนาดใหญ่ ดังนั้นบทบาทของผู้นำชุมชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ระบบการทำงานของราชการต้องมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานของภาครัฐมีความเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ภายใต้การทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้นเพื่อให้การทำงานของภาครัฐเป็นที่ไว้วางใจ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ภาครัฐมีความมุ่งเน้นความคล่องตัวในการขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 อันเป็นกลไกและแนวทางหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค, 2561)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลเมืองสิงหนครจึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา เพื่อต้องการทราบการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสิงหนครว่า สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสิงหนครจำนวน 405 คน และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสิงหนครจำนวน 202 คน

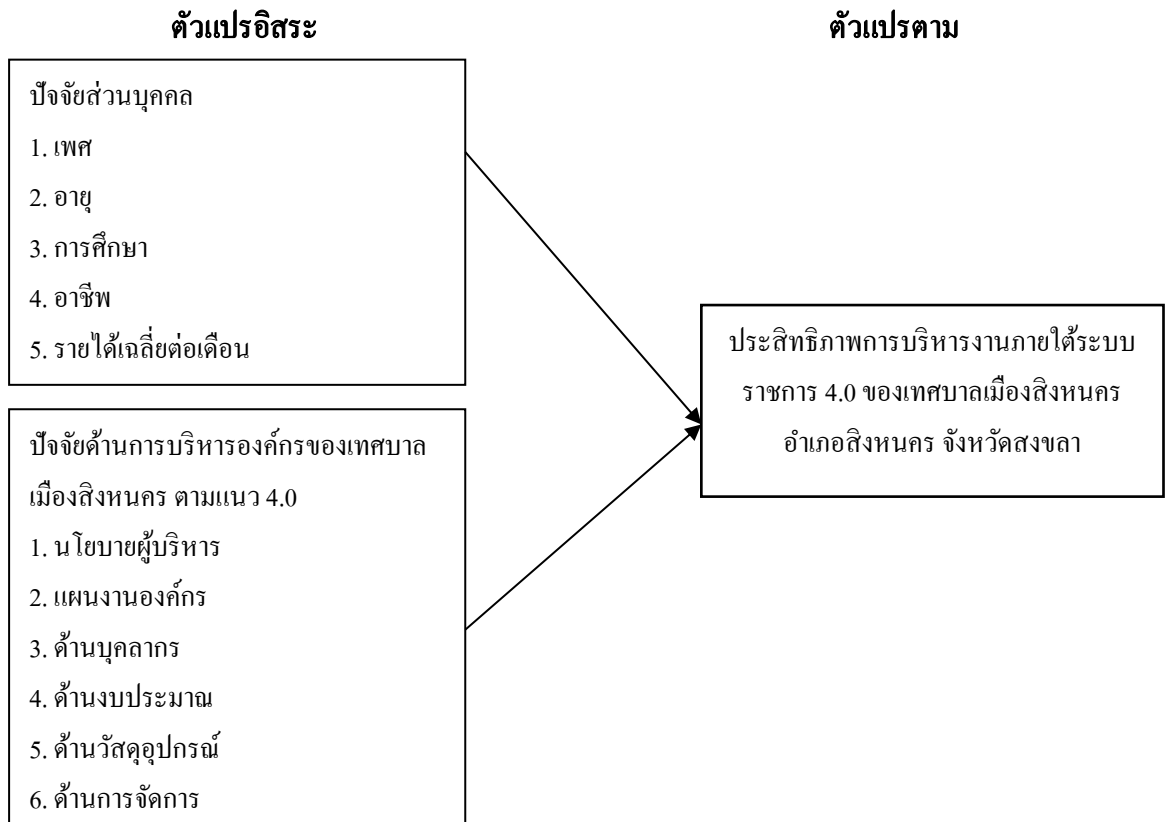
#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา พื้นที่ที่ศึกษาได้แก่ เทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา

#### ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2565- มีนาคม พ.ศ.2565 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับข้าราชการ 4.0

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564)

**1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)** เป็นการทำงานที่ระบบข้าราชการหรือภาครัฐต้องมีการเปิดเผยการทำงานให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรับทราบ มีการทำงานที่มีความโปร่งใส มีการแบ่งปันข้อมูลในการทำงานซึ่งกันและกัน โดยผู้ที่มีส่วนร่วมหรือประชาชนสามารถเข้าทำการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ในส่วนที่จำเป็นและเปิดเผยได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนและการดำเนินที่มีความชัดเจนโปร่งใส นอกจากนี้ยัง

รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน แบ่งปันภารกิจภารกิจที่ภาครัฐไม่สามารถดำเนินการได้เองหรือว่าไม่ควรดำเนินการเอง ให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

**2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)** การทำงานของภาครัฐเพื่อเข้าสู่ราชการ 4.0 นั้นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นในการทำงานต้องมีกระบวนการทำงานที่เน้นการทำงานในเชิงรุกและมุ่งไปด้านหน้าของเป้าหมาย โดยต้องมีคำถามที่เกิดจากการยึดผลประโยชน์ของประชาชน มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยต้องมีการสำรวจปัญหาที่ประชาชนได้รับอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยต้องไม่เข้าไปในลักษณะรอกการเรียกร้องจากประชาชน โดยในการทำงานนั้นต้องมีการนำข้อมูลภาครัฐ มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน นอกจากนี้ยังต้องมีการนำระบบดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก ผ่านกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงกันเองของทางราชการ และหน่วยงานภายนอกที่มีความเกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการของภาครัฐมีความรวดเร็วและครอบคลุมความต้องการของประชาชน ยกตัวอย่างเช่น หากมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการ หรือสามารถส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่ภาครัฐในการแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลาตามความต้องการของคุณ และผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง

**3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High-Performance Government)** ในการทำงานภาครัฐเพื่อเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 การทำงานต้องมีการวางแผนโดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การเตรียมการณ่งหน้า โดยอาศัยสมรรถนะในการทำงานของข้าราชการ และการสร้างนวัตกรรมที่ผ่านความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้เพื่อทำให้การทำงานของข้าราชการในระบบข้าราชการ 4.0 นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของภาคประชาชน อันนำไปสู่การคุณค่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา นอกจากนี้เพื่อให้การทำงานของภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น ภาครัฐต้องรับบทบาทในการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสิงหนครจำนวน 405 คน (ที่มา : เทศบาล เมืองสิงหนคร, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสิงหนครจำนวน 202 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์หลักของการวิจัย ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ได้แก่ 1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน 2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ 3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายเปิด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้และสิ่งตีพิมพ์เอกสารต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนหนังสือวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องฐานข้อมูลและการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ แบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรของเทศบาลเมืองสิงหนคร ตามแนว 4.0 และตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติ ได้แก่ กรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 2 กลุ่ม เลือกใช้ T-test independent กรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม เลือกใช้ One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

## สรุปผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.4 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.9 ส่วนใหญ่อาศัยเป็นเวลา 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.4 ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,000 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 36.3

### ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรตามแนว 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร

ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรตามแนว 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ด้านงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.20) รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดการ (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.13) แผนงานองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.10) นโยบายผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ตามลำดับ สามารถพิจารณารายด้านได้ดังต่อไปนี้

ด้านนโยบายผู้บริหาร พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ องค์กรให้ความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับใช้การตัดสินใจจากระดับล่าง โดยให้ความไว้วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ในฐานะผู้อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.42) รองลงมาได้แก่ นโยบายในการดำเนินงานขององค์กรประกอบด้วย หลักคุณธรรม หลักจริยธรรม และหลักเมตตาธรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.37) ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทำแผนงานติดตามประเมินแผนงานและภูมิใจในความสำเร็จของแผนงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.35) และองค์กรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานหรือลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 2.90) ตามลำดับ

ด้านแผนงานองค์กรพบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร การสั่งการของผู้บังคับบัญชา มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีความถูกต้องและสามารถปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย = 4.38) รองลงมาได้แก่ องค์กรมีการควบคุมในเรื่องของกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.37) วิธีการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใดและงานนั้น ๆ มีความยากลำบากเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = 3.83) และองค์กรมีการวางแผนเป็นแผนระยะสั้น หรือแผนระยะยาวตามรูปแบบของแผนงานควรประกอบด้วยวัตถุประสงค์ นโยบาย แนวปฏิบัติและมาตรฐานของงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ องค์กรมีการบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management Evaluation) ที่ชัดเจน มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 4.41) รองลงมาได้แก่ องค์กรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.35) องค์กรมีจัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรมีทักษะเฉพาะด้านและทักษะทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และองค์กรมีการวางแผนกำลังพลในการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมทั้งในเรื่องปริมาณและความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 4.15) ตามลำดับ

ด้านงบประมาณ พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ องค์กรมีการจัดทำงบประมาณเป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.39) การบริหารงบประมาณขององค์กรคำนึงถึงหลักความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย = 4.39) รองลงมาได้แก่ มีการกำหนดนโยบายและทิศทางในการใช้งบประมาณอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.19) และ องค์กรมีการกำหนดนโยบายหรือมาตรการในการบริหารงบประมาณรายรับรายจ่าย เงินรายได้เป็นไปตามมาตรฐานต่าง ๆ ของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.84) ตามลำดับ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้คือ องค์กรมีการสำรวจความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 4.43) รองลงมาได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานธุรการ เครื่องจักรกลต่าง ๆ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 4.36) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานธุรการ เครื่องจักรกลต่าง ๆ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรมีปริมาณเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.87) และองค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐานต่อความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานนั้น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.84) ตามลำดับ

ด้านการจัดการ พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ องค์กรมีการจัดแบ่งงานขององค์กรหรือของหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งวัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.42) รองลงมาได้แก่ องค์กรมีการวางแผนเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น (ค่าเฉลี่ย = 4.37) องค์กรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งรวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และองค์กรมีการติดตามผล ความก้าวหน้าของงาน และหาทางแก้ไขข้อบกพร่อง และปัญหาต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.15) ตามลำดับ



### ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา

ประสิทธิภาพการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.24) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ จิตสมรรถนะสูงและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 4.39) รองลงมาได้แก่ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (ค่าเฉลี่ย = 4.38) และเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ตามลำดับ สามารถพิจารณารายด้านได้ดังต่อไปนี้

ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ องค์กรมีการจัดโครงสร้างการทำงานเป็นแนวระนาบ มากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.34) รองลงมาได้แก่ องค์กรเน้นการเชื่อมโยงการทำงานราชการ ให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.00) องค์กรมีการทำงานที่มีการเปิดเผย โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.80) และองค์กรเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทนในบางกรณีตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.71) ตามลำดับ

ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ องค์กรของท่านมีแนวทางในการให้บริการเชิงรุก ไม่ต้องรอให้ประชาชนมาขอความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย = 4.43) รองลงมาได้แก่ องค์กรของท่านดำเนินงานโดยยึดถือหรือมองเห็นประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.38) ประชาชนสามารถใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย = 4.37) และองค์กรของท่านมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเป็นหลัก (ค่าเฉลี่ย = 4.34) ตามลำดับ

ด้านจิตสมรรถนะสูงและทันสมัย พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.43) รองลงมาได้แก่ องค์กรมีการทำงานที่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.40) องค์กรมีการสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้เข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อสร้างคุณค่า (ค่าเฉลี่ย = 4.38) และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ ส่งเสริมข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานการศึกษา

**สมมุติฐานที่ 1** เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน

เพศ และอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับเงินเดือน และอาชีพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และภาพรวม ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกันแตกต่างกันในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาการอาศัยในพื้นที่ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ที่ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

**สมมุติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา

ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดคือ 0.227 หมายความว่า ตัวแปรทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 22.70 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 79.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.620 + 0.041 (\text{นโยบายผู้บริหาร}) + 0.013 (\text{แผนงานองค์กร}) + 0.234 (\text{ด้านบุคลากร}) + 0.138 (\text{ด้านงบประมาณ}) + 0.019 (\text{ด้านวัสดุอุปกรณ์}) + 0.023 (\text{ด้านการจัดการ})$$

เมื่อพิจารณาจากค่า สัมประสิทธิ์ความถดถอย จึงสามารถกล่าวได้ว่า ด้านบุคลากร มีอิทธิพลส่งผลต่อประสิทธิภาพการการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ นโยบายผู้บริหาร

ด้านการจัดการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และแผนงานองค์กร ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.401 0.247 0.068 0.048 0.033 และ 0.027 ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรตามแนว 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ตามนโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานของภาครัฐไว้ในหัวข้อยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” จึงมีการปรับขนาดองค์กรภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล (แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580) สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา ปุณณะตุง (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ของข้าราชการสำนักงานคลังและ พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังและสินทรัพย์กระทรวงศึกษาธิการมีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ในภาพรวมและในรายด้านทั้งด้าน ประกอบด้วย ด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานตามแนวทางระบบราชการ ด้านการสร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์และด้านความเป็นดิจิทัลตามแนวทางรัฐบาลดิจิทัล ตามลำดับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า องค์กรมีการจัดโครงสร้างการทำงานเป็นแนวระนาบ มากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง องค์กรเน้นการเชื่อมโยงการทำงานราชการ ให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า องค์กรของท่านมีแนวทางในการให้บริการเชิงรุก ไม่ต้องรอให้ประชาชนมาขอความช่วยเหลือ องค์กรของท่านดำเนินงานโดยยึดถือหรือมองเห็นประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นที่ตั้ง ประสิทธิภาพการการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ด้านขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา และองค์กรมีการทำงานที่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้น ระบบราชการจึงต้องมีการ

เปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) ทำให้องค์กรมีการปรับตัวและพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ โดยองค์กรของข้าราชการมศตการสังกัดสำนักงานศตการภาคที่ 2 ได้พยายามปรับปรุง พัฒนาและปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองให้สอดคล้องรองรับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เพื่อให้ประเทศสามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตและในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร ที่ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน และตัวแปรทั้ง 6 ตัว ได้แก่ สามารถอธิบายประสิทธิภาพการการปฏิบัติราชการตามแนวคิดข้าราชการ 4.0 ของเทศบาลเมืองสิงหนคร ได้ร้อยละ 22.70 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 79.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิชญ์ กลิ่นบุญ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ระบบราชการกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา พบว่า ระบบราชการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานร้อยละ 35.3 โดย พบว่า ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความมีวิชาชีพ และด้านหลักการแบ่งงานกันทำตามความ มีอิทธิพลต่อการทำนายนายประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริินภา ทาระนัค (2561) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นมีค่า  $\beta$  เท่ากับ 0.254, 0.215, 0.190, 0.185, 0.171 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้งห้าสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 40.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรมีการเตรียมความพร้อมให้บุคลากร โดยการสนับสนุนเรื่องการจัดทำโครงการความรู้ โดยส่งเสริมให้บุคลากรกล้าถ่ายทอด กล้าคิด กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ

และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงจากการทำงานและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้เพื่อนร่วมงานอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะได้นำไปพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดควมริเริ่มใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

2. หน่วยงานควรสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ข้าราชการเกิดความสนใจในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีการประมวลผลการพัฒนาในภาพรวมขององค์กร รวมถึงจัดหลักสูตรการอบรมเกี่ยวกับเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันให้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

ควรศึกษาความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบราชการ 4.0 มาใช้ในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน

### บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. (2561). แนวทางการควบคุม. วันโรคประเทศไทย พ.ศ. 2561. นนทบุรี สำนักพิมพ์. อักษรกราฟฟิกแอนดี้ไซด์
- กรวิชญ์ กลิ่นบุญ. (2559). *ระบบราชการกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกองบัญชาการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา*. กรุงเทพฯ; รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- กาญจนา ปุณะตุง. (2560). *การเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ของข้าราชการสำนักงานคลังและสินทรัพย์ กระทรวงศึกษาธิการ*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่น ไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิงเนส พรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). *GOVERNMENT 4.0: TIME TO TRANSFORM*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- เสาวลักษณ์ ปิติ. (2556). *แนวทางในการหารูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย : ศึกษา กรณีการมีส่วนร่วมของสภาองค์กรชุมชนในการบริหารกิจการท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี

### WORKING MOTIVATION FOR PERSONNEL OF LAEM CHABANG MUNICIPALITY, CHONBURI PROVINCE

จอมเขต บุญยรัตน์พันธ์

JOMKET UNYARATTAPAN

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติ งานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน จากประชากรทั้งหมด 1,189 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานควรให้ความสนใจในการดูแลเอาใจใส่ และช่วยแก้ไข ปัญหาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนทุกคนในองค์กรเป็นครอบครัว ควรส่งเสริมให้พนักงานทุกคนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจซึ่งกันและกัน เห็นอกเห็นใจ ผลการปฏิบัติงานก็จะออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ควรบริหารจัดการเรื่องอำนาจหน้าที่ งานที่รับผิดชอบให้เหมาะสมการกระจายงานให้เหมาะสมกับกับความสามารถของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริม ให้พนักงานได้ร่วมประชุมฝึกอบรมดูงานเพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ ควรจัดโครงการอบรมเกี่ยวกับธรรมะเข้ามาขัดเกลา ควรมีการวางแผนงานที่จะปฏิบัติเวลาที่เหมาะสมลดขั้นตอน ถูกกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ควรปรับเงินเดือนของพนักงานให้เหมาะสมกับ ปริมาณงานและความรับผิดชอบ

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี

### Abstract

Objectives of this research were To study the Working Motivation For Personnel Of Laem Chabang Municipality, Chonburi Province To compare the Working Motivation For Personnel Of Laem Chabang Municipality, Chonburi Province To study the problems, obstacles and guidelines for the Working Motivation For Personnel Of Laem Chabang Municipality, Chonburi Province Methodology was the mixed methods: The quantitative research conducted by survey method, collecting data from 300 samples out of 1,189 personnel of Laem Chabang Municipality, Chonburi Province with questionnaires which was reliability analyzing data with Frequency, Percentage, Mean, Standard

Guideline for developing motivation of the personnel's work performance of Laem Chabang Municipality, Chonburi Province was that Supervisors and colleagues should pay attention to caring responsibility and solving problems when they arise, just like everyone in the organization is in the same family, encouraging all employees to work together with love, warmth and mutual understanding. Sympathy will make the performance effective. Authority should be managed properly. Responsibility, work distribution should be distributed to suit the capabilities of employees. Supervisors encourage employees to attend training meetings to increase their knowledge and skills. There should be organized training about Dharma. There should be well planned working procedure with appropriate time. Some working procedures could be reduced in accordance with the rules of operation. Employees' salaries should be adjusted to suit their responsibilities.

Keywords : Motivation For Personnel Of Laemchabang Municipality, Chonubri province

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร คนคือทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรคงานให้เจริญก้าวหน้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้หรือไม่ขึ้น ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มที่ ไรซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานแล้วก็จะส่งผล กระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะทำให้เงินสำเร็จช้า และงานไม่สำเร็จตามเป้าหมาย การปรับปรุงสาเหตุที่เกิดความล่าช้าขึ้นเป็นสิ่งที่จำเป็น เช่นนั้น หัวหน้างานต้องหาทางแก้ไข เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ข้อสำคัญสำหรับ หัวหน้าระดับสูงคิดเสมอว่า เจ้าหน้าที่นั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการคิดในการลงมือที่ดี และสำเร็จจุลวงและหัวหน้ามาตรวจ จนถึงจุดเล็กๆจากที่เคยแจ้งให้ปฏิบัติไปแล้วทำให้ผลงานผิดพลาด และคุณภาพของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ในปัจจุบันการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่จำเป็นของผู้บริหาร และเป็นผลไปสู่การแข่งขันที่ รุนแรงทำให้เกิดการพัฒนาผู้บริหารทั้ง 3 ระดับด้วยกัน คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น ไม่เพียงแต่ผู้บริหารเท่านั้นที่เป็นผู้ทำองค์การให้อยู่รอดได้ แต่สำคัญที่สุดคือ พนักงานหรือบุคลากรในองค์การเอง ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงบทบาทการบริหารจัดการ องค์การ ได้แก่

การวางแผนเป็นกระบวนการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดการ เป็นกระบวนการจัดการเป็นปัจจัยทรัพยากรต่างๆ การนำหรือการสั่งการ เป็นกระบวนการมอบหมาย สั่งการ และการควบคุม เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบ การกำกับดูแลและนำการแก้ไข ให้บุคลากรปฏิบัติกิจกรรมหรือต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่พึงปรารถนา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารซึ่งมีบทบาทพื้นฐานในการช่วยส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยกล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีสิทธิในการลงคะแนนเพื่อเป็นคนเข้าไปทำงาน ในการจัดสรรเงินอุดหนุนในการทางบมาทำให้ประชาชนมีความสุข และปรับปรุงสิ่งที่ดีๆให้เกิดขึ้นในพื้นที่ที่เขาเลือกคนๆนั้นเข้าไป เช่นนั้น อบต. เทศบาล อบจ. จึงใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ฉะนั้นปัญหาส่วนมากนั้นจะเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การกินอยู่ เป็นต้น ปัญหาทางด้านการส่งเสริมอาชีพ ปัญหาสาธารณสุข ปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ทุกปัญหาล้วน แล้วแต่สำคัญ และการบริหารจัดการขององค์กรส่วนท้องถิ่น จะขับเคลื่อนไปได้นั้นต้องอาศัย “คน” ภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในหน่วยงาน หากประกอบไปด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารงาน และสามารถแก้ไขปัญหาท้องถิ่นให้ลุล่วงไปได้ และพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญอย่างรวดเร็ว และยั่งยืน การบริหารงานทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานรัฐกิจ ธุรกิจ หรือ การศึกษาก็ตาม ต่างก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานนั้น ประกอบไปด้วย 6 M ได้แก่

คน	(Man)
เงิน	(Money)
วัสดุอุปกรณ์	(Material)
วิธีการจัดการ	(Management)
เครื่องจักร	(Machine)
การตลาด	(Market)

ซึ่งเรียกว่า ทรัพยากรหลักของการบริหาร

เทศบาลเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการเมืองการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็น รากฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญใกล้ชิดกับ ประชาชนเป็นอย่างมาก ในการบริหารงานหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัย พนักงานที่มีทักษะ ความชำนาญเฉพาะทาง ความสามารถ ความรู้ ในงาน จากการทำงานที่เคยทำมา จำนวนการสอบได้และลาออกของระดับปฏิบัติงาน นั้นมีตลอด ส่วนหนึ่งอาจจะมา จากสาเหตุความก้าวหน้าในตำแหน่งค่อนข้างจำกัดทำให้พนักงานบางคนต้องการหาความรู้เรื่องในชีวิต เช่น การลาออกไปทำธุรกิจ หรือ กลับบ้านเกิดของตนเอง พนักงานส่วนหนึ่งเมื่อปฏิบัติงานมานานและยังสามารถเลื่อนระดับตำแหน่งได้ไม่พึงพอใจ ขาดความคิดริเริ่มที่จะทำสิ่งใหม่และให้สำเร็จไปตามเป้าหมายให้เร็วแต่แค่ทำไปวันๆ ถึง



เทศบาลจะสร้างสิ่งจูงใจ อาทิ การเพิ่มเงินรายเดือน สวัสดิการต่างๆของพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรที่มุ่งปรับปรุงอัตราเงินเดือนและ สวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานของเทศบาลมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่สถิติอัตราตำแหน่งว่างของระดับ ปฏิบัติงาน ก็คงยังมีในระดับค่อนข้างสูง จึงจำเป็นต้องกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ที่ ชัดเจน โดยมีข้อควรคำนึงถึง คือ ศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน ต้องร่วมใจกันดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อสร้างการยอมรับในการที่นำองค์กรให้บรรลุผล สำเร็จตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของหน่วยงานนั้นอยู่ที่คุณภาพ ของพนักงานการที่จะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจะต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน สร้างเสริมพนักงานให้มีความมุ่งมั่นในการ ทำงานอย่างเต็มที่ จนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน การที่พนักงานจะมีสิ่งดังกล่าวข้างต้นนี้ได้จำเป็นต้องมีปัจจัยสนับสนุน เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ (Motivator) ผลการศึกษาในอดีตที่ ผ่านมาพบว่า แรงจูงใจในงาน (Work Motivator) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันในงานของ พนักงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจในงานสูง มักมีความผูกพันในงานสูงตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงาน ร่วมมือกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลนครแหลมฉบัง มีบุคลากรจำนวน 1,866 คน ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงาน เทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปและจ้างเหมาบริการ เทศบาลนครแหลมฉบัง เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจในการบริหารงาน นอกจากนี้ผู้บริหารองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นยังได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง และมีหน่วยงานที่ อยู่ในความรับผิดชอบอีกหลายหน่วยงาน อีกทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้การ บริการประชาชนในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง และเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น การปฏิบัติงานนั้นแน่นอนว่าต้องเกิดปัญหาขึ้นมากมาย นับตั้งแต่การทำงานของเจ้าหน้าที่รายวัน จนถึงผู้ที่มีตำแหน่งใหญ่สุดของเทศบาลนั้น ทำให้มีเจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งที่ต้องทำงานไม่เหมือนกันแล้วแต่ละวิชาชีพที่เรียนมาหรือได้รับการฝึกฝนมา เจ้าหน้าที่บางคนก็มีความขยันที่จะทำงานของตนให้สำเร็จลุล่วง บางคนก็ทำงานไปวันๆให้หมดไปวันๆ ไม่ค่อยปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่มาทำงานมาสายตลอด เช่นนั้น ควรสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เช่น รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน สร้างมิตรภาพที่ดีในที่ทำงาน มอบสิทธิหรือสวัสดิการที่ดี จึงจะทำให้คุณภาพของงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การสร้างขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่ต้องนำเข้ามาเป็นหลักในการ บริหารจัดการภายในองค์กร การสร้างขวัญและกำลังใจมีหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น เงิน (Money) เป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญที่อยู่ในรูปแบบของเงินเดือนหรือเงินค่าจ้าง เงินมีแนวโน้มจะมีความสำคัญต่อ บุคคลมากขึ้นสำหรับบุคคลที่มีครอบครัวเงินเป็นสิ่งที่ใช้บรรลุมাত্রฐานการครองชีพ การมีส่วนร่วม (Participation) จะช่วยให้บุคคลมีความรู้และเข้าใจปัญหาและผลงาน การมีส่วนร่วมย่อหมายถึง การยอมรับและการผูกพันทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of

working life) การออกแบบงานการพัฒนางานและการปรับปรุง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนการจัดระบบในการทำงานจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลทำงานให้องค์กรตลอดไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของ พนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง ให้มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิด/ทฤษฎีของ Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่เรียกว่า “ทฤษฎีสองปัจจัย” ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่

1. ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivators) ประกอบด้วย
  - 1.1 การบรรลุเป้าหมาย
  - 1.2 การได้รับเกียรติ
  - 1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
  - 1.4 ได้ทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง
  - 1.5 ด้านความก้าวหน้าของงาน
2. ด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ประกอบด้วย
  - 2.1 ด้านนโยบายบริษัท
  - 2.2 ด้านการปกครองการกำกับดูแล
  - 2.3 ด้านความสัมพันธ์ของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 2.5 ด้านรายได้ สถานภาพ และความมั่นคง

### 1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

### 1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง ในพื้นที่ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีจำนวน 1,866 คน

### 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2565 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ.2566 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” ในครั้งนี้ ได้นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังต่อไปนี้

**แรงจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่มีแรงกระตุ้น จูงใจ ด้วยวิธีการ หรือสิ่งที่กระตุ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

**การปฏิบัติงาน** หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังหรือความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กรอันจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

**ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors)** หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

**ปัจจัยจูงใจมี 5 ด้าน** ประกอบไปด้วย

1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวัง จากการ ปฏิบัติงาน โดยใช้ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาและดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรได้รับความ เชื่อถือ และความไว้วางใจ รวมไปถึงการได้รับการยกย่องจากจากองค์กร จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับ ความรู้ ความสามารถและเป็นงานที่ท้าทายไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่สร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ จูงใจให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการทำงาน

4) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง มีความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือ ตามที่ กฎหมายกำหนดว่าได้รับมอบตามอำนาจในการพิจารณาสั่งการอย่างเต็มที่

5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นมี การเปลี่ยน สายงาน ไปตามความเหมาะสม

**ปัจจัยห้า (Hygiene Factors)** หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน การควบคุมดูแลเอาใจใส่ การติดตามสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยห้า 5 ด้าน ประกอบไปด้วย

1) ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานมีนโยบายในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน การควบคุมดูแลเอาใจใส่ การติดตามสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานไปใน ทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่กำหนดไว้

2) ด้านการปกครองและบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดีดูแลและใส่ใจต่อลูกน้องทุกคน และเมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ และช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ มีสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา

3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทุกแผนกสามารถร่วมงานกันดีเป็นย่างดี การที่ทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

5) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนและ ค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

**พนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานใน พนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีคือ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณ หอมุดเงินอุดหนุนของรัฐบาลและเทศบาลนำมาจัดเป็นเงินเดือน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.5.3 ทำให้ทราบแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

1.5.4 ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มีความเป็นไปได้ที่หน่วยงานสามารถนำไป ประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรด้วยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสม

### 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

**ตัวแปรต้น (Independent Variables)** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยสังเคราะห์จากทฤษฎี (Two factors Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮอริเบอร์ค (Frederick Herzberg) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

#### 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor)

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 1.2 การได้เกียรติและการยอมรับ (Recognition)
- 1.3 งานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
- 1.4 ทำตามหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย (Responsibility)
- 1.5 ก้าวหน้าในที่ทำงาน (Advancement)

#### 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 นโยบายบริษัท (Company Policy and Administration)
- 2.2 การกำกับดูแล (Rule and control)
- 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship)
- 2.4 สภาพแวดล้อมที่ทำงาน (working environment)
- 2.5 รายได้ (Salary)

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล	แรงจูงใจในการทำงาน
1. เพศ	1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. อายุ	2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
3. ระดับการศึกษา	3. โอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ
4. รายได้	4. โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน
5. ประสบการณ์ทำงาน	5. ส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
	6. ประชาธิปไตยในหน่วยงาน
	7. ความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตกับการทำงาน
	8. ความรับผิดชอบต่อสังคม

## สรุปผลการวิจัย

1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.0 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 31.0 มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษา / ปวช. ร้อยละ 37.0 รายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 43.0 มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 58.0

2. ภาพรวมคุณภาพชีวิตของการทำงานพนักงาน ทน.นครแหลมฉบัง นั้นระดับมาก สรุปแต่ละข้อ ได้ดังนี้

2.1 ผลประโยชน์ที่ได้รับดีและเพียงพอ ภาพรวมนั้นระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 เมื่อดูเป็นข้อๆ อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการกำหนดรายได้และค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดรายได้และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รายได้ที่ท่านได้รับในแต่ละเดือนเพียงพอสำหรับใช้จ่ายตามอัตราและครอบครัว ตามลำดับ

2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เฉลี่ยสูงสุด ข้อ หน่วยงานได้เชิญแพทย์มาตรวจสุขภาพประจำปี และ หน่วยงานจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการเตรียมในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัยต่างๆ และเฉลี่ยต่ำสุด คือ จัดสภาพแวดล้อม เช่นแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง ในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย ตามลำดับ

2.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการส่งเสริมความรู้ความสามารถของบุคลากรในการทำงาน และ หน่วยงานมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้นำความคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงในการทำงาน รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการจัดส่งบุคลากรไปอบรม เพื่อพัฒนาการทำงานด้านต่างๆ อยู่เสมอ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับโอกาสให้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน ตามลำดับ

2.4 ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารให้ความสนับสนุนนโยบายการพัฒนาความเจริญเติบโตในหน่วยงานของพนักงานแต่ละฝ่าย และผู้บริหารมีหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานมีส่วนช่วยทำให้การดำรงชีวิตอยู่อย่างสบาย ตามลำดับ

2.5 ด้านส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานให้ความสนใจในกิจกรรมที่มุ่งเน้นเสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รองลงมาได้แก่ หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารให้ความเสมอภาคในการทำงานและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

2.6 ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติ รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเสียสละและมีความรับผิดชอบร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับผิดชอบ ตามลำดับ

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในหน่วยงานเวลาที่มีความเครียดมีวิธีการผ่อนคลายความเครียดที่เหมาะสม รองลงมาได้แก่ ภาระการทำงานในหน่วยงานที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบันไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและจิตใจ และหน่วยงานมีการกำหนดเวลาการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานให้ความสำคัญต่อการพักผ่อนที่เพียงพอ รวมทั้งการดูแลสุขภาพตนเอง ตามลำดับ

2.8 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานให้ความร่วมมือกับโครงการต่างๆ ของส่วนราชการอื่นๆ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานให้การสนับสนุนการอนุรักษ์วัฒนธรรม และประเพณีต่างๆ ของไทย และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานมีส่วนร่วมในการรณรงค์การประหยัดพลังงาน 2 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครแหลมฉบัง พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านกระบวนการ / ขั้นตอน รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครแหลมฉบัง ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลแยกตามประเด็นการศึกษาดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ เนื่องจาก โอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถเป็นปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพราะ

คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การในการมอบโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าในหน้าที่ การงานนั้น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านต่างๆ ที่จำเป็นกับตำแหน่งใหม่ให้กับผู้นั้น พร้อมกับให้โอกาสได้มีประสบการณ์การเรียนรู้โดยตรงกับงานนั้น เพื่อที่จะทำให้ผู้นั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจของงานมากกว่าเดิม กล่าวคือโอกาสในการเพิ่มศักยภาพทำให้บุคคลรู้สึกดีจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า โอกาสไม่ก้าวหน้าของงานย่อมทำให้ไม่ชอบงาน ขณะเดียวกันเปิดมีช่องให้พัฒนาทางด้านส่วนตัว นั้นปรารถนาจะพัฒนาในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์การ ได้รับการอบรมและไปดูงานที่ต่างๆ การเปลี่ยนแปลงงาน และพัฒนาการทำงาน ล้วนเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ในการปฏิบัติงานใดๆก็ตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีการเชื่อมโยงกับการทำงานมากที่สุด เพราะการทำให้บุคคลมีพอใจที่จะปฏิบัติงาน จะส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งหากบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุดก็หมายความว่า เขามีความรู้สึกรักต่องานในทางบวก ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณ โรจนหัสติน (2556) ได้ศึกษาการทำงานของเจ้าหน้าที่ อบต. ในปัตตานี จะเห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีโอกาสนเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งการพิจารณาจากความดีความชอบการปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลจากปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ดังนี้ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความก้าวหน้าและมั่นคงในการงาน สิทธิส่วนบุคคล การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพตามลำดับและเมื่อพิจารณารายข้อมีเพียง 3 ข้อย่อยที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อย คือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่ายประจำวันที่ทำงานมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและในระหว่างวันบุคลากรมีเวลาออกกำลังกายอย่างเพียงพอ แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การพบว่า ต้องการให้หน่วยงานจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้นและพิจารณาขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความสามัคคีของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์การต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้ศึกษาขอเสนอแนะ ควรมีการประเมินค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมจึงเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากค่าตอบแทนจึงเป็นสิ่งกำหนดมาตรฐานในการครองชีพ การเสริมสร้างสภาพทางสังคม

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครแหลมฉบัง พบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะในการบริหารจัดการและการวางแผน



เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตลอดจนด้านการเลือกปฏิบัติระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้บริหารควรผลักดันนโยบายดังกล่าว เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร และงานที่ปฏิบัติ

### เอกสารอ้างอิง/References

- Academic Division, Office of the Permanent Secretary, Laem Chabang City Municipality, General information of Laem Chabang City Municipality,(ChonBuri: Laem Chabang City Municipality, 2022)
- กองวิชาการ,สำนักปลัดเทศบาลนครแหลมฉบัง,ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครแหลมฉบัง,(ชลบุรี:เทศบาลนครแหลมฉบัง,2565)
- Kitiphath Pengsri, “Efficiency in the performance of community development officers: a case study of Saraburi province”, Master of Arts thesis,(Public Administration: Mahidol University, 2012).
- กิติภัสเพ็งศรี, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน:กรณีศึกษาจังหวัดสระบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(สาขารัฐประศาสนศาสตร์:มหาวิทยาลัยมหิดล,2555).
- Kitima Pridi Dilok, Theory of Organization Management, (Bangkok: Thanapim, 2002), page 47.
- กิติมาปรีดีดิлок,ทฤษฎีการบริหารองค์การ,(กรุงเทพมหานคร:ธนาการพิมพ์,2545),หน้า47.
- Kusuma Joychangniam, “Working Motivation of Employees at Kasikornbank Public Company Limited Headquarters”, Master of Arts Thesis, (Political Science Program: Kasetsart University, 2004), page 14.
- กุสุมาจ้อยข้างเนียม, “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่บมจ.ธนาคารกสิกรไทย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(สาขาวิชารัฐศาสตร์:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2547),หน้า14.
- Kwanjirathongnam, “Factors Affecting Performance Motivation of Government Teachers at College of Dramatic Arts, Fine Arts Department”, Master of Education Thesis, (Graduate School: Srinakharinwirot University, 2004), page13.
- ขวัญจิราทองนา, “ปัจจัยที่ส่งผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัยนาฏศิลปะกรมศิลปากร”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2547),หน้า13.
- Kathawut Phromyan, “Efficiency in the performance of police officers in the Immigration Division”, Master of Arts Thesis, (Graduate School: Ramkhamhaeng University, 2002), pp. 14-16.
- ศทวารุพรหมยาน, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2545),หน้า 9, 14-16
- aruwan Kamolsin, “Working Motivation of Employees at Head Office of Kasikorn Bank Public Company Limited”, Master of Arts Thesis, (Political Science: Kasetsart University, 2005), page 12, 35.
- จารุวรรณกมลสินธุ์, “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่บมจ.ธนาคารกสิกรไทย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(สาขาวิชารัฐศาสตร์:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2548),หน้า12,35
- Chutirotok et al., Research methodology, (Bangkok: Dhurakij Pundit University Press, 2009), page 108.
- ชุดิระบอบและคณะ,ระเบียบวิธีวิจัย,(กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,2552),หน้า108

- Chuyos Sriworakhan, "Motivation Factors on Performance: A Case Study of Subdistrict Administrative Organizations in Mueang District, Nakhon Ratchasima Province", Master of Engineering Thesis, (Graduate School: Suranaree University, 2010).
- ชูยศศรีวรรณ, "ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา",วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยสุรนารี,2553).
- Nattanon Sangrueang, "Application of Influence 4 in Anti-Suppression Operations of Police Officers at Muang Nakhon Sawan Police Station, Nakhon Sawan Province", Master of Arts Thesis in Public Administration, (Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University, 2011).
- ณัฐนนท์แสงเรือง, "การประยุกต์ใช้อิทธิบาท4ในการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์",วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,2554).
- Duangpornhutaseri, "A Study of Career Goals, Management Motivation and Behavior", Master of Science Thesis in Industrial Psychology, (Graduate School: Kasetsart University, 2001), page 34.
- ดวงพรหุตะเสรี, "การศึกษาจุดหมายในอาชีพแรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรม",วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2544),หน้า34.
- Duangpensriptom, "Factors Affecting Work Motivation of Employees of Subdistrict Administrative Organizations: A Case Study in Wang Muang District and Muak Lek District, Saraburi Province", Master of Business Administration Thesis, (Graduate School: Rajabhat University Laiyalongkorn, 2009).
- ดวงเพ็ญศรีพรหม, "ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีในเขตพื้นที่อำเภอวังม่วงและอำเภอมวกเหล็กจังหวัดสระบุรี",วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์,2552).
- Daranee Juncharoenwongsa, Knowledge Management, (Chon Buri: Disease Prevention and Control Office 3, Chonburi Province, Academic Support Group, 2005), page 16.
- ดารณีจุนเจริญวงศา,การจัดการความรู้,(ชลบุรี:สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่3จังหวัดชลบุรีกลุ่ม ส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ ,2548),หน้า16.
- Threephon Chumsri, "Study of Nurses' Self-Development Motivation in Surat Thani Province", Master of Education Thesis, (Graduate School: Srinakharinwirot University, Prasarmit), 2005.
- ตรีพรชุมศรี, "การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพยาบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี",ปริญญาานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร),2548.
- Tula Maha Suthanon, Principles of Management, Principles of Management, (Bangkok: Thanathat Printing, 2002), page 46.
- ตุลามาหาสุธานนท์,หลักการจัดการหลักการบริหาร,(กรุงเทพมหานคร:ธนัวิชาการพิมพ์,2545),หน้า46
- Thipsudaleelasirikhun, "Variables Related to Motivation to Work of Civil Servants and Staff of the Office of the Disabled Rehabilitation Committee under the Public Welfare Department", Master's Degree thesis, (Graduate School: Srinakharinwirot University, 2002), p. 15
- ทิพสุดาเลีลาศิริคุณ, "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการสังกัดของประชาสงเคราะห์",สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2545),หน้า15

- Theppanommueangman and Swingsuwan, *Organizational Behavior*, (Bangkok: Thai Wattana Panich Printing House, 2006), page 6.
- เทพพนมเมืองแมนและสวิงสุวรรณ, *พฤติกรรมองค์กร*, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2549), หน้า 6.
- Thongchai Santiwong, *Planning*, 5th edition, (Bangkok: Thai Wattana Panich, 2002), pages 378-379.
- ธงชัยสันติวงศ์, *การวางแผน, พิมพ์ครั้งที่ 5*, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2545), หน้า 378-379.
- Thanawan Phonharn, "Motivation in Performance of Government Officials at Mahasarakham University", Master's Degree Thesis, (Graduate School: Mahasarakham University, 2000), page 8.
- ธนาวรรณพลหาญ, "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม", *วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543), หน้า 8
- Thanikan Makhasiranont, *Staff Motivation Techniques*, (Bangkok: Expert Netbooks, 2002), page 38.
- ธนิกันต์มาฆะศิริรานนท์, *เทคนิคการจูงใจพนักงาน*, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เพิร์ตเน็ตบุ๊กส์, 2545), หน้า 38.
- Thanin Suthikunchorn, "Employee Performance: A Case Study of Employee Affairs of Thai Airways International Public Company Limited", Master of Arts in Political Science, (Graduate School: **Ramkhamhaeng University**, 2000).
- ธานินทร์สุทธิบุญชู, "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)", *ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543).
- Noppadol Phutcharoon, "Moral and morale in performance of non-commissioned police officers in Nakhon Sawan Province", Master of Arts thesis in Public Administration, (Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University, 2011).
- นพปดลพุดจรรยา, "ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนจังหวัดนครสวรรค์", *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554).
- Noppong Boonchitradul, *Principles of Educational Administration*, (Bangkok: Printing Center, 2006), pages 115-116.
- นพพงษ์บุญจิตราตุล, *หลักการบริหารการศึกษา*, (กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์, 2549), หน้า 115-116
- Narasomprasong, "Motivation", *Compilation of Theory and Practice in Educational Administration Units 1-8*, 3rd Edition, (Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University, 2011), page 56- 38.
- นราสมประสงค์, "แรงจูงใจ", *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 1-8, พิมพ์ครั้งที่ 3*, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554), หน้า 56-38.
- Net Pannayawirat, *Office Management*, (Bangkok: Central Express Publishing Company Limited, 2007), page 139.
- เนตรพัฒน์ฉายาวิราช, *การจัดการสำนักงาน*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัทเซ็นทรัลเอ็กสเพรสจำกัด, 2550), หน้า 139
- Boonmun Thanasupawat, *Business Psychology*, (Bangkok: Odian Store, **2010**), page 68.
- บุญมันธนาศุภวัฒน์, *จิตวิทยาธุรกิจ*, (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2553), หน้า 68.
- Pathomwong Sihasena, "Working Motivation for Persons of Bang Kacha Sub-District Municipality, Mueang Chanthaburi District, Chanthaburi Province", Master of Political Science Program in Public and Private Management, (College of Public Administration: Burapha University, 2014), page 37
- ปฐมวงศ์สีหาเสนา, "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี", *สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน*, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, 2557), หน้า 37
- Preeyaphonwong Anukamroj, *Industrial Psychology*, (Bangkok: Bangkok Media Center, 2005), pages 122-123.
- ปรียาพรวงศ์อนุการโรจน์, *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*, (กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2548), หน้า 122-123

- Pornchai Likitthamaroj, Organizational Behavior, (Bangkok: OS Printing House, 2009), pages 31,74
- พรชัยลิขิตธรรมโรจน์,พฤติกรรมองค์การ,(กรุงเทพมหานคร:โอเอสพริ้นตริงเฮ้า,2552),หน้า31,74
- Phra Manasdharmarato (Meemane), “A Study of Motivation Methods from Buddhist Teaching Methods”, Master’s Degree Thesis in Buddhism, (Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University, 2011), page 37-38
- พระมนัสธรรมโรต(มีมีณี),“ศึกษาวิธีการสร้างแรงจูงใจจากพุทธวิธีการสอน”,วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาพระพุทธศาสนา,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,2554),หน้า37-38
- Buddhadas Bhikkhu, Human Handbook (Complete Edition), (Bangkok: Dhammasapa Publishing House, 2000), page 253.
- พุทธทาสภิกขุ,คู่มือมนุษย์(ฉบับสมบูรณ์),(กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมสภา,2543),หน้า253.
- Mallika Kananurak, Psychology and Human Communication, (Bangkok: Odian Store, 2004), page 76.
- มัลลิกาคนานุรักษ์,จิตวิทยากับการสื่อสารของมนุษย์,(กรุงเทพมหานคร:โอเดียนสโตร์,2547),หน้า76
- Lamutbutra, “Motivation for the performance of sub-district employees in the area of Kantharawichai District, Maha Sarakham Province”, Master of Public Administration Thesis, (Graduate School: Maha Sarakham Rajabhat University, 2009).
- ละมุดบุตรา,“แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม”,วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2552).
- Watcharabunplod, “Work Motivation of Tambon Administrative Organization Employees in Phayao Province”, Master of Business Administration Thesis, (Graduate School: Chiang Rai Rajabhat University, 2008).
- วัชรบุญปลอด,“แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา”,วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,2551).
- Acting Sub Lt. Nong Saengkaew, “Effectiveness of Operations in the Bangkok Metropolitan Area Office According to Good Governance”, Master of Public Administration Thesis, (Public Administration: Phranakhon Rajabhat University, 2010).
- ว่าที่ร.ต.ณรงค์แสงแก้ว,“ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครตามหลักธรรมาภิบาล”,วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,(สาขารัฐประศาสนศาสตร์:มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,2553).
- Wassana Phatthananchai, “Factors Affecting Work Motivation of Employees of the Crown Property Bureau”, Master of Arts Independent Study in Social Development Administration, (Faculty of Social and Environmental Development: National Institute of Development Administration, 2010).
- วาสนาพัฒนานันท์ชัย,“ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์”,ค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการพัฒนาสังคม,(คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2553).
- Wichai Tosapornsongchai, “Factors Affecting Effective Performance Enhancement, Specialized in Diagnostic Radiology, Department of Radiology, Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society”, Graduation Semester, Graduate Studies Human Resource Development Program, (National Institute of Development Administration, 2006).

- วิชัยทศพรทรงชัย, “ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพศึกษาเฉพาะสาขาวิชารังสีวิทยาวิทยาลัยฝ่ายรังสีวิทยาโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย”, ภาคนิพนธ์บัณฑิตศึกษาโครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 2549).
- Wichai Waenpetch “Human Relations in Leather Industry Management”, Master of Science Thesis, (Graduate School: Kasetsart University, 2000), pp. 104-105.
- วิชัยแหวนเพชร “มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรมเครื่องหนัง”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543), หน้า 104-105.
- Wichien Wittayaudom, Organizational Behavior, (Bangkok: Thira Film and Sitex Co., Ltd., 2004), page 152.
- วิเชียรวิทย์อุดม, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์จำกัด, 2547), หน้า 152.
- Wipadakuptionon, Management and Organizational Behavior, Modern Management Techniques, 2nd Edition, (Bangkok: Thammasat University Book Center, 2002), page 210.
- วิภาดาคุปตานนท์, การจัดการและพฤติกรรมองค์การเทคนิคการจัดการสมัยใหม่, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), หน้า 210
- Sripaiboonchan, “Factors Relating to the Performance of Supporting Personnel in Rajanagarindra Rajabhat University, Muang District, Chachoengsao Province”, Master of Arts Thesis in Public Administration, (Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University, 2011).
- ศรีไพบูรณ์จันทร์, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ อำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2554).
- Siriwan Sereerat et al., Organizational Behavior, (Bangkok: Theerofilm and CITEK, 1998), page 106.
- ศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์, 2541), หน้า 106.
- Somchit Suphanthat, teaching document, Health Education Series, Units 1-7 in Health Sciences, Sukhothai Thammathirat Open University, (Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press, 2004), page 97.
- สมจิตต์สุพรรณทัศน์, เอกสารการสอนชุดวิชาสุขภาพศึกษา, หน่วยที่ 1-7 สาขาวิชาสุขภาพมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547), หน้า 97.
- Somphong Mum Ban Rent, “Motivation in the performance of personnel of the Medical Engineering Division, Ministry of Public Health”, Master of Arts thesis in Public Administration, (Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University, 2002).
- สมพงษ์มูมบ้านเช่า, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองวิศวกรรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2545).
- Somyot Navy, Administration and Organizational Behavior, 2nd Edition, (Bangkok: Bannakit, 2002), pp. 14, 138, 288-289.
- สมยศนาวิการ, การบริหารและพฤติกรรมองค์การ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ, 2545), หน้า 14, 138, 288-289
- Aniwat Kaewchamnong, Principles of Management, (Bangkok: Faculty of Economics and Business Administration: Thaksin University, 2007), page 206.
- อนิวัชแก้วจางค์, หลักการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2550), หน้า 206.

Areephanmanee, Creative Psychology of Teaching and Learning, (Bangkok: Edduke Silk Publishing House, 2003), page 269.

อารีพันธ์มณี,จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน,(กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ไทม์เอ็ดดูเค,2546),หน้า269.

Greenberg,J.,&Baron,R.A.BehaviorinOrganizations,6thed,(UppersaddleRiver,NJ:PenriceHall,1997),p.37.

Herzberg,F.,Mausner,B.,&,Synderman,B.,TheMotivationstowork,(NewYork:JohnWileyandsons,1959),p.25.

J.W.Getzel,CreativityandIntelligence:ExplorationwithGiftedStudents,(NewYork:Wiley,1957),p.176.

JacopW.GetzelsandEgonG.Guba,“SocialBehaviorandtheAdministrativeProcess”,SchoolReview,Vol.65,1973,p.164–175.

Schermerhorn,J.R.etal,ManagingorganizationBehavior,(USA:JohnWileyandSons,2002),p.75.

Vroom,V.M.,WorkingandMotivation,(Malabar:RobertE.KriegerPublishingCompany,1970),p.89.

W.WilliamReeder,LeadershipDevelopmentinaMormonCommunity,(NewYork:Wiley,1868),pp.1-7.

Yamane,t,Statistic:AnIntroductoryAnalysis,3rded.,(TimePrintersSdn.Bnd.Singapore,1973),p.130.

บทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัด นครราชสีมา

Role of the Mayor Of Prathai Sub-District Municipality, Prathai District,

Nakhon Ratchasima Province

จารุวรรณ วิเศษชัยยากุล

Charuwan Wisitchaiyakun

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาบทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา และ (2) ศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อบทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 9,351 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านวิสัยทัศน์ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ และด้านภาวะผู้นำตามลำดับ (2) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อบทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกด้าน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับประชาชนเท่าเทียมกัน ผู้บริหารควรลงพื้นที่ใกล้ชิดประชาชนเพื่อรับทราบปัญหา และควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลให้มากกว่านี้

คำสำคัญ: บทบาท ผู้นำ เทศบาลตำบลประทาย จังหวัดนครราชสีมา

## ABSTRACT

This research objectives were (1) to study the role of Mayor of Prathai Sub-district Municipality, Prathai District, Nakhon Ratchasima Province, and (2) to study the people's recommendations on the role of the Mayor of Prathai Sub-district Municipality, Prathai District, Nakhon Ratchasima Province.

This research was quantitative. The population used in the research was 9,351 people who voted in Prathai Sub-district Municipality, Prathai District, Nakhon Ratchasima Province. The sample size was determined according to Taro Yamane's table, totaling 400 people. The tool used in this research was a questionnaire. The statistics were percentage, mean and standard deviation.

The results found that (1) the role of the Mayor of Prathai Sub-district Municipality, Prathai District, Nakhon Ratchasima Province, overall, was at a high level. When considering each aspect, it was found that they were at a high level in all aspects. The aspects with high to low mean were arranged as follows: Moral and ethical vision, personal attributes, administrative, responsibility and leadership, respectively, and (2) the people's recommendations on the role of the Mayor of Prathai Sub-district Municipality, Prathai District, Nakhon Ratchasima Province were the administrators should allocate budget for local development to cover all aspects. Administrators should pay equal attention to people. Administrators should visit areas close to people to acknowledge the problems. And more people should be encouraged to participate in activities with Sub-district Administrative Organization.

**Keywords:** Roles, Leaders, Prathai Municipality, Nakhon Ratchasima Province

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะผู้นำเป็นสิ่งสำคัญของผู้นำที่จะให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรประกอบที่จะช่วยให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะ อำนาจ และพฤติกรรม และภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรซึ่งให้เห็นว่า การพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงองค์กรในรูปแบบใด ๆ ก็ตามให้ประสบความสำเร็จได้นั้น องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถให้กับบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร



จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลปฏิบัติงานขององค์กรในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่ผู้นำใช้ในการบริหารให้ผู้ตามทำงานให้ดีขึ้น จากความพยายามที่คาดหวังเป็นผลให้ปฏิบัติงานเกินความคาดหวังโดยผู้นำแสดง บทบาททำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดีจงรักภักดีและนับถือ ทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้มี ศักยภาพ เป็นนักพัฒนา เป็นผู้เสริมแรงได้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้นำจะต้องยกระดับความรู้สึกความ สำคัญของผู้ตามให้ ความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะบรรลุผลลัพธ์ได้ ตามที่ต้องการ ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนแต่อุทิศตนเพื่อองค์กร โดยกระตุ้นระดับ ความต้องการของมนุษย์ เพื่อการพัฒนาผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์ผลและก้าวหน้าของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น เปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เข้าใจและยอมรับความแตกต่าง ระหว่างบุคคล และช่วยเหลือพร้อมเปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

เนื่องจากผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร มีอำนาจมีอิทธิพลในการบังคับบัญชา มอบหมายงานในกำกับดูแลให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ประสานความต้องการของบุคคล ความต้องการของงานและ ความต้องการขององค์กรเข้าด้วยกัน ผู้บริหารจึงต้องมี “ภาวะผู้นำ” ที่สามารถสร้างค่านิยมที่ชัดเจนให้เป็นกรอบพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรได้ดี ทำให้ผู้ร่วมงานมองเห็นตนเองและมองงานในกระบวนทัศน์ใหม่ ๆ ทำให้เกิดการตระหนักรู้ (Awareness) ในเรื่องวิสัยทัศน์ขององค์กรพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับความสามารถที่สูงขึ้น มีศักยภาพมากขึ้น จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน การสร้างเจตคติและกระตุ้นวิสัยทัศน์เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ ปฏิบัติตนเอาใจใส่ดูแลคำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการแนะนำและการมอบหมายงาน มีความยืดหยุ่นเปิดกว้างให้ทุกคนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ มีทักษะด้านความคิดมีความเชื่อในวิธีความคิด รอบคอบต่อการวิเคราะห์ปัญหาและเป็นนักวิสัยทัศน์ที่สามารถมองปัญหาต่าง ๆ ได้ทุกมุมมอง (Kouzes and Posner, 1995) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะใช้อำนาจเพื่อการมีอิทธิพลที่มีโดยผ่านภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ “ภาวะผู้นำ” ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นเสมือนหลักชัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นศูนย์รวมพลังของข้าราชการส่วนท้องถิ่น และบุคลากรผู้ทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากผู้นำขาดความสามารถจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเฉื่อยชา ท้อแท้ เกิดความขัดแย้งทำงานได้ไม่ตรงตามเป้าหมาย ตลอดจนขาดขวัญกำลังใจในการทำงานซึ่งส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ผู้นำที่ดีจึงต้องสามารถนำบุคลากรผู้

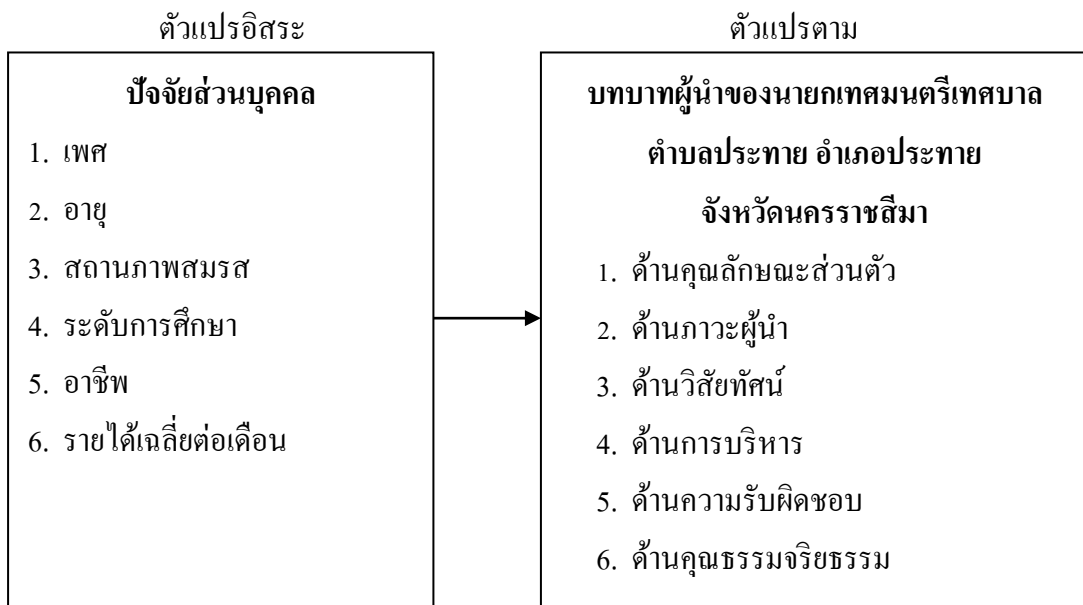
ทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดความร่วมมือในการทำงานซึ่งเราเรียกว่ามีภาวะผู้นำ (Leadership)

จากที่มาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง บทบาทผู้นำของ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการวิจัยให้ ผู้สนใจนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่น ๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อบทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

ทฤษฎีบทบาท เป็นทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล ครอบครัวยุคหรือชุมชนภายในบริบทของสังคมและวัฒนธรรม บทบาทเป็นแนวคิดด้านสังคมวิทยา จิตวิทยาและมานุษยวิทยา สำหรับนำมาใช้ในการวิเคราะห์บุคคล ครอบครัวยุคหรือชุมชน เนื่องจากมนุษย์ในสังคมมีการปฏิสัมพันธ์ การกำหนดบทบาทจึงเปรียบเสมือนการจัดระเบียบของบุคคล สังคมที่จะปฏิบัติต่อกัน

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของบทบาทไว้ต่าง ๆ ดังนี้

เลวิงสัน (Levingson, 1964) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. บทบาท หมายถึงปทัสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบและอื่น ๆ ที่มีลักษณะในตนเองเดียวกันซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้
2. บทบาท หมายถึงความเป็นไปของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น
3. บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ แนวทางที่บุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น

โคเฮิน (Cohen, 1979) อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของบทบาทไว้ว่า การที่สังคมได้กำหนดเฉพาะเจาะจงให้เราปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทใดบทบาทหนึ่งนั้น เรียกว่า เป็นบทบาทที่ถูกกำหนด (Prescribed Role) ถึงแม้ว่าบุคคลบางคนจะไม่ได้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่คาดหวังโดยผู้อื่น เราก็ยังคงยอมรับว่าจะต้องปฏิบัติตามบทบาทที่สังคมกำหนดไว้ให้ ส่วนบทบาทที่ปฏิบัติจริง (Enacted Role) เป็นวิธีที่บุคคลได้แสดงออกมามีจริงตามตำแหน่งของเขา ความไม่ตรงกันของบทบาทที่ถูกกำหนดกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงนั้นอาจมาจาก

1. บุคคลขาดความเข้าใจในส่วนของบทบาทที่ต้องการ
2. ความไม่เห็นด้วย หรือไม่ลงรอยกับบทบาทที่ถูกกำหนด
3. บุคคลไม่มีความสามารถที่จะแสดงบทบาทนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำ

ฮาลปีน (Halpin, 2006) กล่าวว่า ความหมายผู้นำมี 5 ประการ ดังนี้ (1) มีอิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น (2) มีบทบาทเหนือผู้อื่น (3) มีบทบาทสำคัญที่สุดในการอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (4) บุคคลที่ได้รับเลือกจากผู้อื่นให้เป็นผู้นำ และ (5) บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้นำหรือหัวหน้าในหน่วยงาน

บทบาทและหน้าที่ของผู้นำที่สำคัญ มี 3 ลักษณะดังนี้ (อภิชาติ พานสุวรรณ, 2557)

1. ผู้รักษาหรือประธานให้สมาชิกกลุ่มอยู่ร่วมกัน หมายถึง จะต้องอยู่ใกล้ชิดกับกลุ่ม มีความสัมพันธ์กันในกลุ่ม และเป็นที่ยอมรับของคนในกลุ่มทำให้มีความสามัคคีกลมเกลียวกัน
2. ผู้ปฏิบัติภารกิจของกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ หมายถึง เขาจะต้องรับผิดชอบ ในกระบวนการวิธีการทำงานด้วยความมั่นคงและเข้าใจได้ และเขาจะต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
3. ผู้นำอำนวยความสะดวกให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ในกลุ่ม หมายถึงเขาจะต้องปฏิบัติงานในทาง ที่อำนวยความสะดวกให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ และปฏิบัติกันด้วยดีของสมาชิกในกลุ่ม การติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นการช่วยให้หน้าที่นี้บรรลุเป้าหมาย

เจทเซลและกูบ่า (Getzel and Guba, 1968) ได้แบ่งผู้นำโดยยึดพฤติกรรมเป็นหลักออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) ผู้นำที่ยึดเอากฎเกณฑ์เป็นหลัก (The Nomothetic Leadership) ผู้นำแบบนี้จะเน้นให้ ความสำคัญกับตัวสถาบัน จะได้ถือวัตถุประสงค์ ระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และผลประโยชน์ ของสถาบันเป็นหลัก ผู้นำจะใช้อำนาจและระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ของสถาบันเป็นเครื่องมือ ในการดำเนินงาน ให้บุคลากรมีบทบาทตามที่สถาบันกำหนด โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของบุคคล อื่น ผู้นำประเภทนี้อาจทำลายได้ไม่แต่เพียงน้ำใจหรือทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ แต่เขายังสามารถทำลายได้ แม้กระทั่งผลประโยชน์ของบุคคลอื่น เพื่อพิทักษ์ปกป้องผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรไว้ ให้ได้

2) ผู้นำที่ยึดอุดมการณ์เป็นหลัก (The Ideographs Leadership) ผู้นำแบบนี้มักยึด แนวความคิดของตนหรือคนที่ตนให้ความเคารพนับถือเป็นพิเศษเป็นหลักยึดและแนวทางใน การตัดสินใจ นิยมการแก้ปัญหาเป็นรายบุคคล โดยพิจารณาตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เป็นราย ๆ ไปการปฏิบัติงานอะไรก็ตามมักจะต้องคำนึงถึงปัจจัยความเหมาะสม ความต้องการ ความจำเป็นความสุขหรือความเดือดร้อนของบุคคลที่เกี่ยวข้องก่อนสิ่งใดเสมอ เป็นผู้นำที่มีลักษณะ ความพยายามที่จะเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา และคำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีเป็นส่วนบุคคลกับ บุคลากรในองค์กรมากกว่าตำแหน่งหน้าที่การงาน

3) ผู้นำที่ยึดการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ (The Transactional Leadership) ผู้นำแบบนี้ จะยึด ทั้งประโยชน์ของสถาบัน และประโยชน์ของบุคคลทั้งสองอย่างพร้อม ๆ กันไป จะใช้ความ อดุ้มอดายถึงผลได้ผลเสียระหว่างประโยชน์ของสถาบันและประโยชน์ของบุคคล เป็นผู้นำที่นิยม ใช้การประนีประนอมในทุก ๆ เรื่องเป็นแนวทางการยุติปัญหา

## แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ประชาชนมีสิทธิในการปกครองตนเองในเรื่องของท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ ที่ต้องให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น หรือเรียกว่า การกระจายอำนาจ จากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศเป็นอันหนึ่งอันเดียวแยกมิได้ การให้อิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระหรือเป็นแบบมลรัฐได้

อลงกรณ์ อรรคแสง (2547) ได้เสนอลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยว่ามีองค์ประกอบ 4 ประการดังนี้

1. เป็นองค์กรชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
2. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมและสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ
3. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือฝ่ายบริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตาม ตรวจสอบ การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการและความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมาก ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ยิ่งรัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นเท่าใด การปกครองส่วนท้องถิ่นยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540 ได้ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชนมีดังนี้ (อมร รักษาสัตย์, 2543)

1. เน้นการให้ความเป็นอิสระ แต่ต้องไม่เกิดความแตกแยกในชาติ
2. เน้นสิทธิในการที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน
4. ความอิสระของท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ มากขึ้น
5. มีองค์ประกอบขององค์กร คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารท้องถิ่น
6. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคลากรท้องถิ่น
7. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการเสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น
8. กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงศิลปวัฒนธรรม

## วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเรื่อง บทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 9,361 คน (ข้อมูลฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอประทาย, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวคิด หลักทฤษฎี และรายงานการวิจัยต่าง ๆ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อบทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ บทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) ร้อยละ (Percentage) (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ (3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง บทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 6 ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ และด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในสภาพการณ์ปัจจุบันประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับผู้นำท้องถิ่น ประชาชนจึงมีความต้องการผู้นำท้องถิ่นที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์และสามารถแสดงออกให้ผู้อื่นเข้าใจได้ มีความสุ่มรอบคอบและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความโปร่งใส ยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ และเป็นที่ยังของ

ประชาชนและคุณลักษณะสุขของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ นันทจิตรรา (2560) ได้ศึกษา บทบาทการบริหารงานของนายกเทศมนตรี ตามทัศนะของพนักงานเทศบาล และสมาชิกสภาเทศบาลจังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า 1) บทบาทการบริหารงานของนายกเทศมนตรี ตามทัศนะของพนักงานเทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาลจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมดเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านความสามารถในการบริหารงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) บทบาทการบริหารงานของนายกเทศมนตรีตามทัศนะของพนักงานเทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาล จังหวัดนครนายก โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) และรายด้านพบว่ามี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาการ และด้านความสามารถในการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) และมีด้านบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. บทบาทผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนไม่ยึดคุณลักษณะส่วนตัว เช่น มีการศึกษาในระดับตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป เพราะในปัจจุบันนี้ผู้นำท้องถิ่นที่บริหารงานอยู่ไม่มีการศึกษาที่สูงก็สามารถที่จะบริหารงานได้ จึงไม่จำเป็นต้องมีการศึกษาที่สูง แต่ให้ความสำคัญโดย ผู้นำท้องถิ่นต้องมีความสุขรอบคอบและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และต้องการผู้นำท้องถิ่นที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา สามารถบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีได้ ผู้นำท้องถิ่นต้องมีความสุขรอบคอบและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญ และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตชิน สรรพพันธุ์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้นำท้องถิ่นท้องถิ่นที่ประชาชนพึงประสงค์ในเขตเทศบาลตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อบทบาทของผู้นำท้องถิ่นท้องถิ่นที่ประชาชนพึงประสงค์ในเขตเทศบาลตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นด้าน พบว่า มีความพึงประสงค์อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2.2 ด้านภาวะผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการบริหารท้องถิ่น และมีความต้องการผู้นำท้องถิ่นที่จะมาพัฒนาท้องถิ่น โดยผู้นำท้องถิ่นจะต้องมีความสามารถที่จะเป็นผู้นำและผู้ตามคนอื่นได้ กล้าตัดสินใจและสามารถแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสมและมีเหตุผล ทั้งนี้เพราะผู้นำที่ดีต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และความรู้ทั่วไปอย่างดี ถ้าเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานแล้ว ผู้นำที่ดีต้องสามารถให้

คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศ รัตนชัยยา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า บทบาทนายกเทศมนตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมดเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริหาร ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมกับสังคม ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรม/จริยธรรม ตามลำดับ นอกจากนี้การศึกษาทางด้านปัจจัยทางประชาชนที่มีผลต่อความแตกต่างของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ทักษะคติของประชาชนแตกต่างกันตามช่วงอายุที่แตกต่างกัน

2.3 ด้านวิสัยทัศน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนต้องการผู้นำท้องถิ่นที่มีความรู้ความสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ มองการณ์ไกลและติดตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ กำหนดแนวทางการพัฒนาหรือวิธีการปฏิบัติให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพราะว่าถ้าผู้นำท้องถิ่นมีความสามารถในการรวบรวมความคิดเห็นวิเคราะห์ การแปลความหมาย มีวิสัยทัศน์ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราเพย อุทกภัย (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทผู้บริหารท้องถิ่นที่พึงประสงค์ตามความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัย พบว่า บทบาทผู้บริหารท้องถิ่นที่พึงประสงค์ตามความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านวิสัยทัศน์ ส่วนด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.4 ด้านการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความต้องการผู้นำท้องถิ่นที่ดี เพื่อที่จะมาพัฒนาตำบลจึงมีความต้องการผู้นำท้องถิ่นที่มีทีมงานที่สามารถควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานภายในเขตเทศบาลตำบลและมีความรับผิดชอบ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจและบริหารท้องถิ่นอย่างเต็มที่เพื่อการบริหารงานและ พัฒนาประสบความสำเร็จ ตรงตามความต้องการของประชาชน เพราะผู้ที่มีความรอบรู้ในการทำงาน ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและเทคนิคการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บำพร พร้อมอาสา (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบบทบาทการบริหารงาน 3 ด้าน คือ (1) ด้านการบริหารงาน (2) ด้านภาวะผู้นำ และ (3) ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง บทบาทการบริหารงาน พบว่า โดยภาพรวมด้านการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการ



บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงเสนอแนะให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สร้างจิตสำนึกให้มีความเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง ยอมรับผลงานที่ตนปฏิบัติ รวมทั้งให้ความร่วมมือกันรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์และยั่งยืน

2.5 ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความต้องการผู้นำท้องถิ่นที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน พุดจริง ทำจริง รักษาคำพูดที่ให้ไว้กับประชาชน ยึดมั่นในความถูกต้องตามหลักกฎหมายและศีลธรรมและมีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณชัย หลงถิ่น (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ในภาพรวมสูง ปรากฏว่าประชาชนร้อยละ 92.4 เห็นว่า บทบาทการบริหารงานทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสมรรถนะและความเป็นผู้นำ, ด้านความสำเร็จและมีชื่อเสียง, ด้านความรับผิดชอบต่อคุณธรรม จริยธรรม, ด้านการมีส่วนร่วม, ด้านสถานภาพและความสัมพันธ์, และด้านสถานการณ์

2.6 ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความต้องการผู้นำท้องถิ่นที่มีความซื่อสัตย์ ไม่คดโกง ไม่นอราชฎ์บังหลวง และโปร่งใส มีความสุจริต ยุติธรรมและมีคุณธรรมประจำใจ สำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเสมอต้นเสมอปลาย มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต กิจดำเนิน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบางกะเจ้า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ (1) ผู้มีความรู้ความสามารถ (2) ผู้มีบุคลิกภาพความเป็นผู้นำ (3) มีคุณธรรมจริยธรรมความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรม (4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ตามความคิดเห็นของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะที่มากที่สุดคือ ผู้นำท้องถิ่นควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งนี้เพราะในแต่ละปีงบประมาณ ได้รับการจัดสรรงบประมาณรวมทั้งรายได้ที่จัดเก็บเองมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับภารกิจต่าง ๆ ที่ต้องดูแลและให้บริการ จึงไม่สามารถพัฒนาท้องถิ่นได้ครอบคลุมทุกด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ เตชิน สรรพพันธุ์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นที่ประชาชนพึงประสงค์ในเขตเทศบาลตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตนภูมิ จังหวัด

สงขลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นที่ประชาชนพึงประสงค์ในเขตเทศบาลตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นด้าน พบว่า มีความพึงประสงค์อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันโดยพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณธรรม และจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านสังคม ด้านวิสัยทัศน์ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารและการจัดการ และด้านคุณลักษณะส่วนตัว

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความซื่อสัตย์ ไม่คดโกง ไม่ถือราษฎร์บังหลวง และโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้น ผู้นำท้องถิ่น ควรตระหนักในสิทธิ และหน้าที่ สำนึกในความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

2) ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการศึกษาในระดับที่สูง ดังนั้น ผู้นำท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ และสิ่งใหม่ ๆ นำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาบทบาทการบริหารงานของผู้นำท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลอื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน

2) ศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

## บรรณานุกรม

กรรณชัย หลงถิ่น. (2558). บทบาทการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.

ชำนาญ นันทจิตรา. (2560). บทบาทการบริหารงานของนายกเทศมนตรี ตามทัศนะของพนักงานเทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาลจังหวัดนครนายก. ปริญญานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เตชิน สรรพพันธุ์. (2559). **บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นที่ประชาชนพึงประสงค์ในเขตเทศบาลตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัศมี จังหวัดสงขลา**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ที่ว่าการอำเภอประทาย. (2564). **ข้อมูลฝ่ายทะเบียนและบัตร**. นครราชสีมา: ที่ว่าการอำเภอประทาย.
- บำพร พร้อมอาสา. (2559). **บทบาทการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในจังหวัดจันทบุรี**. สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2544). **สิทธิเสรีภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน**. กรุงเทพฯ: อรุณสภา.
- ราเพย อุทกภัย. (2558). **บทบาทผู้บริหารท้องถิ่นที่พึงประสงค์ตามความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุโขทัย**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยอุตรดิตถ์.
- วิจิต กิจดำเนิน. (2558). **บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบางกะเจ้า จังหวัดสมุทรปราการ**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมร รักษาศักดิ์. (2543). **ประชาธิปไตยและรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน**. กรุงเทพฯ: การ์นด์.
- อลงกรณ์ อรรคแสง. (2547). **คู่มือมติใหม่องค์การปกครองท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน**. กรุงเทพฯ: เสนาธรรม.
- อภิชาติ พานสุวรรณ. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารทุนมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อุทิศ รัตนชัยยา. (2560). **บทบาทนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง**. การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cohen, E. (1979). **Rethinking the Sociology of Tourism**. *Annals of Tourism Research*, 6, 18-35.
- Getzels, J. W. and Guba, E. (1968). **Educational Administration as a Social Process: Theory, Practice**. New York: Harper & Publishers.
- Halpin, A. W. (2006). **Theory and Research in Administration**. New York: Macmillan.

Kouzes, J.M. and Posner, B.Z. (1995). **The Leadership Challenge How to Keep Getting**

**Extraordinary Things Done in Organizations.** Jossey-Bass, San Francisco.

Levinson, D.J. (1964). **Role Personality and Social Structure.** New York : The Memel.

**การรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล  
ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์**

**PEOPLE'S PERCEPTIONS TOWARDS THE IMPLEMENTATIONS OF GOOD  
GOVERNANCE PRINCIPLES OF THE CENTRAL CORRECTIONAL  
INSTITUTION FOR DRUG-ADDICTS,  
DEPARTMENT OF CORRECTIONS**

จารุวัตร ทองแพง<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ จำนวน 4,907 คน กลุ่มตัวอย่างโดยกาหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครทซ์และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริหารจัดการ ( $\bar{x} = 3.49$ ) ด้านการวัดผลและการจัดทำข้อมูล ( $\bar{x} = 3.42$ ) ด้านการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.40$ ) ด้านภาวะผู้นำ ( $\bar{x} = 3.37$ ) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ( $\bar{x} = 3.37$ ) และด้านการกำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.33$ ) และ (2) การเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า การรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่าง จำแนกตามรายได้ อาชีพ โดยรวมมีความแตกต่างกัน

---

<sup>1</sup> นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the people's perception towards the implementation of good governance principles of the Central Special Prison Institution, Department of Corrections., (2) to compare the people's perception towards the implementation of good governance principles of the Central Special Prison Institution, Department of Corrections, classified by personal factors.

The research was quantitative. The population of the study was 4,907 people in the area of the Central Special Prison, Department of Corrections. The sample size was determined by using the table of Krejcie and Morgan to determine the sample of 357 people. Tools used in the study including a questionnaire, statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results found that (1) the people's perception towards the implementation of the good governance principles of the Central Special Prison Institution, Department of Corrections as a whole and in all aspects was at a moderate level. The average scores were ranked in descending order of management ( $\bar{x} = 3.49$ ), measurement and data preparation ( $\bar{x} = 3.42$ ), service recipient focus ( $\bar{x} = 3.40$ ), leadership ( $\bar{x} = 3.37$ ), and human resource management ( $\bar{x} = 3.37$ ) and strategy formulation into practice ( $\bar{x} = 3.33$ ), and (2) the comparison of people's perception towards the implementation of good governance principles of the Central Special Prison Institution, Department of Corrections, classified by personal factors found that people's perceptions classified by age, education level, overall, it was not different, classified by income, overall, careers were different.

**Keywords:** People's Perception, Good Governance, Central Special Prison Institution, Department of Corrections

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ และกำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม (มาตรา 282 มาตรา 283 มาตรา 284) ส่วนในด้านการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นนั้น ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง (มาตรา 284) (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2564)

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ความรับผิดชอบกว้างขวางกว่าเดิมหลายประการ เช่น กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีต

ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ที่มีสิทธิ จัดการศึกษาอบรมวิชาชีพที่มีความเหมาะสมกับท้องถิ่น โดยให้เป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่นนั้น รวมไปถึงการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นอีกด้วย (มาตรา 289 มาตรา 290)ปัจจุบันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งคณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ได้จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และได้รับความเห็นชอบจากคณะ รัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2543 นั้น มีผลทำให้กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ต้องถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางของรัฐไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เสร็จสิ้นภายในปี พ.ศ. 2549 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา,2542:ออนไลน์)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารงานและการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด และถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน มีส่วนทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย โดยจะเป็นส่วนที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น

ดังนั้น การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นของควบคู่กัน จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งย่อมไม่สมบูรณ์ อาจกล่าวได้ว่า ชุมชนเป็นหัวใจของงานพัฒนา ประชาชนใน

ชุมชน ได้เล็งเห็น ความสำคัญของงานพัฒนา และได้เริ่มการพัฒนาด้วยตนเอง โดยในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นนั้น นักวิชาการและนักวางแผนที่สนใจการพัฒนาท้องถิ่นจึงต้องยอมรับทั่วไปว่าการพัฒนาซึ่งมุ่งผลสำเร็จสำหรับคนส่วนใหญ่ นั้น ไม่อาจเกิดขึ้นหรือสืบทอดต่อเนื่องไปได้อย่างจริงจัง หากปราศจากการมีส่วนร่วมของคนส่วนใหญ่ผู้เป็นเป้าหมายของการพัฒนา การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ของการพัฒนาท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา,2542:ออนไลน์)

การให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่น โดยเริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น การหาแนวทางแก้ไขปัญหา การตัดสินใจเลือกแนวทางการวางแผนการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการร่วมปฏิบัติในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นที่จัดขึ้นในชุมชน และการประเมินผลงานกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ซึ่งการมีส่วนร่วมในลักษณะดังกล่าว เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ประชาชนได้ลงมือกระทำกิจกรรม โดยเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และทำให้ทราบถึงวิธีที่จะจัดการกับปัญหาของตนเองและชุมชน ได้อย่างถูกต้องและทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังช่วยให้ประชาชนเกิดการคิดเป็น ทำเป็น และมีความรู้สึกว่าการกิจกรรมเหล่านั้น พวกตนมีส่วนเป็นเจ้าของโครงการอย่างแท้จริง โดยที่รัฐ ได้มุ่งเน้นและส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาในท้องถิ่น (สัญญา สัญญาวิวัฒน์,2560)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด หลักการสำคัญที่ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่นก็คือ การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนาและกำหนดแนวทางการพัฒนาที่จะนำไปสู่การบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ การพัฒนาชุมชนตามนโยบายที่

กำหนดผ่านทางแผนพัฒนาท้องถิ่น จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนา การกำหนดภารกิจ และแนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงาน โครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่สอดคล้องและประสานสนับสนุนในจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ปัญหาและความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และยังเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในอนาคต

การพัฒนาชุมชนและการพัฒนาท้องถิ่นตามแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจนั้น ประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดหรือการบอกกล่าวถึงความต้องการของท้องถิ่นจากการศึกษา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการเมืองและการบริหารงานของท้องถิ่น นั้น ผลการศึกษามักเป็นไปในแนวทางเดียวกันคือ ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีสาเหตุจากหลาย ๆ ปัจจัย เช่น ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของท้องถิ่น ขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิการมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ที่สามารถกระทำได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ประชาชนขาดความสนใจและขาดศรัทธาต่อการบริหารงานของท้องถิ่น นอกจากนี้ การที่ประชาชนติดภารกิจในการประกอบอาชีพของตน ก็มีส่วนในการที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมหรือแผนงานพัฒนาในท้องถิ่นด้วยเช่นกัน (ยูวัฒน์ วุฒิมณี, 2560)

การมีส่วนร่วมของประชาชน (People Participation) ถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่น เป็นการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ และ ร่วมแก้ไขปัญหา จากการการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังมีปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นค่อนข้างน้อย การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งถือเป็นหลักการทางบริหารที่หน่วยงานภาครัฐทุกระดับควรถือเป็นกรอบปฏิบัติ โดยมีองค์ประกอบ คือหลักความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักความเสมอภาค (Equity) และหลักการมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งมีการกล่าวกันว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลักการมีพลังสามารถขับเคลื่อนให้องค์ประกอบ อื่น ๆ ของธรรมาภิบาลบรรลุผล (สิทธิภาพ เมืองคุ่ม, 2562)

เทศบาลตำบลคำอาฮวน มีแผนพัฒนา 5 ปี เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชน และให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการรายงานผลติดตามและประเมินผลพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี (ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี) และประกาศให้ประชาชนทราบ ซึ่งผลการติดตามและประเมินผลพัฒนา ประจำปี 2565 ของเทศบาลคำอาฮวน มีจำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านทรัพยากรธรรมชาติ



และสิ่งแวดลอม ด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ตามรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาประจำปี 2565 ของเทศบาล คำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร พบว่า มีจำนวน 2 ยุทธศาสตร์ที่มีผลการดำเนินงานสูงกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านเศรษฐกิจ และยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ส่วนอีก 5 ยุทธศาสตร์ มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งสาเหตุที่ไม่ประสบความสำเร็จอาจเกิดขึ้นจากหลายประการ ในจำนวนนี้การมีส่วนร่วมของประชาชนอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่สำคัญ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนกับเทศบาลตำบลคำอาฮวน ในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลคำอาฮวน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน และข้อมูลในการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นโดยรวมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดเป้าหมายมุ่งเน้นถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบล คำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการได้รับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผลงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดเป้าหมายมุ่งเน้นถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตในเนื้อหา ผู้ศึกษาได้กำหนดเนื้อหาในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการได้รับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผลงาน

2. ขอบเขตตัวแปร ผู้ศึกษาได้กำหนดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1) เพศ

- 2) อายุ
- 3) การศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลคำอาฮวน

2.2 ตัวแปรตาม คือการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงานด้านการได้รับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผลงาน

3. ขอบเขตในด้านพื้นที่ ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่เป้าหมายไว้เฉพาะ คือ พื้นที่ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

4. ขอบเขตในด้านประชากร ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายไว้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 5 หมู่บ้าน คือ บ้านคำอาฮวน บ้านเหมืองบัว บ้านเหล่าคาม บ้านพรานอ้น และบ้านโค้งสำราญ

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษา ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

**ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร**

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.75 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 55.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน เป็นระยะเวลา 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.00

**ข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร**

#### ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอ คำอาฮวน จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากโดยเฉพาะความคิดเห็นส่วนใหญ่ของประชาชนเคยได้ร่วมในการทำประชาพิจารณ์ร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่ ได้ร่วมรับรู้/รับทราบการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน เทศบาลได้ประชาสัมพันธ์เชิญชวนท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหา/ความต้องการ/ความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไข และลดปัญหาของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน เคยได้รับบรรจุในโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลตำบลคำอาฮวน มีโอกาสร่วมตัดสินใจจัดสรร โครงการลงหมู่บ้าน เข้าร่วมเป็นกรรมการ ในการจัดซื้อจัดจ้างโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน เคยร่วมเสนอแนวความคิด หรือแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมและร่วมวางแผนพัฒนากับเทศบาลตำบลคำอาฮวน และ เคยได้เข้าร่วมจัดทำประชาคมกับเทศบาลตำบลคำอาฮวน เกี่ยวกับ โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และ เทศบาลตำบลคำอาฮวนเคยสอบถามความ

ต้องการจากท่านเพื่อนำไปประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ และเข้าร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน

#### **ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน**

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พบว่า ในภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน อยู่ในระดับมาก ร่วมรับทราบและจัดทำรายละเอียดในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลคำอาฮวน ได้ร่วมสนับสนุนเช่น วัสดุอุปกรณ์ส่วนตัว/แรงงานให้แก่เทศบาลเพื่อร่วมพัฒนาท้องถิ่น ร่วมตัดสินใจเลือกร้าน/บริษัทที่ทำโครงการพัฒนาหมู่บ้าน ร่วมเป็นกรรมการตรวจรับการจ้างงาน ได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลตำบลคำอาฮวน จัดทำขึ้น และได้เข้าร่วมเป็นกรรมการในโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลตำบลคำอาฮวน จัดทำขึ้นส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับปานกลางคือ ได้เข้าร่วมหรือปรับปรุงหรือ เป็นกรรมการร่วม ในการบริหารงานโครงการต่างๆของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

#### **ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์**

ในภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน อยู่ในระดับมาก (ได้รับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนาหมู่บ้านในด้านระบบสาธารณสุขปก โภค เช่น ระบบระบายน้ำระบบประปาหมู่บ้าน การทำถนน เป็นต้น ได้รับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนาหมู่บ้านในด้านระบบกำจัดขยะ ได้รับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนาหมู่บ้านในด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนาหมู่บ้านในด้านการศึกษา ศาสนา กีฬาและเยาวชน และเทศบาลตำบลคำอาฮวนได้ให้การอุดหนุน/จ่ายค่าตอบแทน/มอบของรางวัลให้แก่ท่านที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการกับเทศบาลตำบลคำอาฮวน สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับปานกลางได้แก่ ได้รับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนาหมู่บ้านในด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน เช่น สนับสนุนด้านผู้ยากไร้ผู้ด้อยโอกาสและผู้ติดเชื้อ และได้รับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนาหมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับ เครื่องอุปโภค – เครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาชีพของกลุ่มแม่บ้าน

#### **ด้านการมีส่วนร่วมการติดตามและประเมินผลงาน**

ในภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน อยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับมาก ได้แก่ ได้ร่วมรับรู้/รับทราบการรายงานผลการดำเนินงาน/โครงการในการพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน ได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลตำบลคำอาฮวน ส่วนร่วมในการควบคุมการจัดทาบัญชีของเทศบาลตำบลคำอาฮวน ส่วนร่วมในการควบคุมการใช้ทรัพย์สินของเทศบาลตำบลคำอาฮวนและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสของการบริหารงานของเทศบาลตำบลคำอาฮวน สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนร่วมเป็นกรรมการประเมินผลโครงการ/แผนงานตามแผนพัฒนาเทศบาล

## การทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้ทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารนั้น พบว่า ในพื้นที่เทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในตำบลคำอาฮวน ให้ความร่วมมือในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน แต่ยังอยู่ในระดับมาก เห็นได้ชัดเจนจากผลการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร พบว่า การเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นได้ในระดับมากนั้น อาจเพราะบางครั้งประชาชนทราบข้อมูล รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับต่างๆ นอกจากนี้แล้วกลุ่มตัวอย่างยังได้แสดงความคิดเห็นว่าในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลนั้น ประชาชนรับรู้เพียงว่าจะมีโครงการอะไรบ้างเท่านั้น แต่ไม่รู้รายละเอียดชัดเจน ดังนั้นจึงควรมีการประชุมประชาสัมพันธ์และทำให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงทุกรูปแบบ รวมถึงควรกำหนดเวลาที่จะมีการประชุมประชาคมในช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ช่วงวันหยุด รวมถึงการนำข้อเสนอแนะของประชาชนไปพิจารณาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กชกาญจน์ ศรีวิวัฒน์ (2563) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพร้อมของสมาชิกในการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ศึกษากรณีอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซางไม่มีความพร้อมในด้านความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการปกครองท้องถิ่น และเนื่องจากสภาพสภาวะทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำของประเทศรวมถึงประชาชนในท้องถิ่นไม่ได้มีความต้องการในการมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากอาจจะมุ่งทำมาหากินเพื่อเลี้ยงปากเลี้ยงท้องของตนเองมากกว่าที่จะมาสนใจในเรื่องการเมืองท้องถิ่น จึงไม่สนใจติดตามสถานการณ์การทำงานของเทศบาล และสอดคล้องกับเสน่ห์ จุ้ยโต (2563) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองของประชาชน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะขาดเสียมิได้ในกระบวนการพัฒนาทางการเมือง และยังมีความสำคัญต่อการเมืองของประเทศอีกหลายประการ ซึ่งการยินยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเท่ากับเป็นการยอมรับว่าความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นแตกต่างกัน และผู้ที่สามารถรู้ถึงความแตกต่างในความต้องการและสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการนั้นก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง แต่หากไม่ยอมมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นก็จะส่งผลทำให้การปกครองท้องถิ่นล้มเหลว การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของประชาชนในประเทศที่มีการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของ

ระบอบการเมืองนั้นๆ ทั้งนี้ เพราะการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่ากับเป็นการยอมรับการปกครองของประเทศนั้น ๆ เป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการพัฒนา การบริหารท้องถิ่น ซึ่งนำไปสู่การบริหารประเทศให้ประสบความสำเร็จ

ดังนั้นการที่ประชาชนในตำบลคำอาฮวน ให้ความร่วมมือในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวนอยู่ แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก จึงจะส่งผลการการพัฒนา การบริหารตำบลคำอาฮวนเป็นไปได้ช้า หรือไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นถึงการบริหารของทีมคณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลคำอาฮวนในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้การมีส่วนร่วมพัฒนาตำบลคำอาฮวนของประชาชนให้ประสบความสำเร็จนั้น อาจจะมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายปัจจัย การบริหารของทีมคณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อาจจะเป็นเพียงสาเหตุ หนึ่งเท่านั้น โดยคณะผู้บริหารท้องถิ่นมีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นก็คือ การกำหนดนโยบายของคณะผู้บริหาร ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนา การกำหนดภารกิจ และแนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงาน โครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่สอดคล้องและประสานสนับสนุนในจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ปัญหาและความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และยังเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในอนาคต

ตามผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร เนื่องจาก ระดับการศึกษา มีอิทธิพลมากต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น เพราะ การศึกษา จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้ในเรื่องต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นคนที่มีความรู้มาก มักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล ซึ่งจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นด้วย ในการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาท้องถิ่นตามแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจนั้น ประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดหรือการบอกกล่าวถึงความต้องการของท้องถิ่นจากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการเมืองและการบริหารงานของท้องถิ่นนั้น ผลการศึกษามักเป็นไปในแนวทางเดียวกันคือ ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับมาก ซึ่งมีสาเหตุจากหลาย ๆ ปัจจัย เช่น ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของท้องถิ่น มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิการมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ที่สามารถกระทำได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ประชาชนความสนใจและศรัทธาต่อการบริหารงานของท้องถิ่น นอกจากนี้ การที่ประชาชนติดภารกิจในการประกอบอาชีพของตน ก็มีผลในการที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมหรือแผนงานพัฒนาในท้องถิ่นด้วยเช่นกัน

รวมถึงประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลคำอาฮวน ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้จากการประกอบอาชีพค่อนข้างน้อย และเป็นอาชีพที่ต้องทำงานหนักตลอดทั้งวัน กลุ่มตัวอย่างนี้จึงมีความสนใจในเรื่องของรายได้ และสุขภาพของตนเองมากกว่าอย่างอื่น ดังนั้นการให้ความสนใจ ให้ความสำคัญ ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน ซึ่งไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีวิต จึงค่อนข้างที่จะไม่มีส่วนร่วม และจะให้ความร่วมมือ ความสนใจก็ต่อเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับตนเองเท่านั้น เช่น ด้านสาธารณสุข โภชนา การชดเชย หรือการรับเบี้ย/เงินทดแทนกรณีเกิดวาทภัย อุทกภัยต่างๆ ผลจากการศึกษาได้สอดคล้องกับที่ปธาน สุวรรณมงคล (2561: 82) ได้อธิบายไว้ว่า ปรัชญาของการพัฒนาชนบทแนวใหม่จะเป็นการพัฒนาคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนยากจนในชนบท โดยยึดหลักสำคัญคือ การให้ชาวชนบทได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองโดยตนเอง การพัฒนาชนบทแนวใหม่นี้ จึงเป็นการทำให้ชาวชนบทรู้จักวิเคราะห์ถึงสภาพการณ์ที่ตนเองเป็นอยู่ และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็น เมื่อคนเกิดความสำนึกและมีความปรารถนาที่จะเปลี่ยนแปลงแล้ว ขบวนการพัฒนาย่อมเกิดจากความสมัครใจและมีความเป็นตัวของตัวเอง การมีส่วนร่วมของชุมชนจะเป็นเครื่องกำประกันว่าผลแห่งการพัฒนาจะตกอยู่กับประชาชนส่วนใหญ่ และการมีส่วนร่วมของชุมชนยังเป็นการสร้างประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นในชุมชนอีกด้วย

ดังนั้น การที่เทศบาลตำบลคำอาฮวน ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มากขึ้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ อย่าง โดยเริ่มจากพัฒนาคนให้มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ควรจะมีการเตรียมความพร้อมในของประชาชนก่อน จึงจะได้รับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ทั้งนี้เทศบาลตำบลคำอาฮวน ต้องดำเนินการสร้างภาวะการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามแนวคิดของ John M. Cohen และ Norman T. Uphoff (2018: 219) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงาน
3. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการได้รับผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการติดตามและประเมินผลงาน

ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตำบลคำอาฮวน จะหมายถึง การที่เทศบาลตำบลคำอาฮวน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์ นโยบาย กระบวนการบริหารและตัดสินใจของท้องถิ่น เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระทางความคิด มีความรู้ความสามารถในการกระทำ และมีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมต่อกิจกรรมนั้นๆ โดยหลักการการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีลักษณะการเข้าร่วมอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุด ไม่ใช่เป็นการจัดเวทีการมีส่วนร่วมครั้งเดียวจะประสบความสำเร็จได้ แต่ทั้งนี้คณะผู้บริหารและสมาชิกฯ ก็ต้องสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงานฯ ให้แก่ประชาชนด้วยเช่นกัน ดังนั้นบุคลากรหรือคณะผู้บริหาร สมาชิกฯ จึงต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเสียสละ และที่สำคัญคือมีความซื่อสัตย์ การบริหารงานต้องมีความโปร่งใส ยุติธรรม ซึ่งผลการ

บริหารองค์กรจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสมาชิกฯ ด้วยเช่นกัน

### บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548.
- กชกาญจน์ ศรีวิวัฒน์. **ความพร้อมของสุขาภิบาลในการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล: ศึกษา กรณีอำเภอป่านาง จังหวัดลำพูน**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2563.
- กองวิจัยและประเมินผล กรมการพัฒนาชุมชน. **รายงานการวิจัยบทบาทการมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมของสตรีชนบท**. กระทรวงมหาดไทย, 2563.
- กรรณิกา ชมดี. **การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสารภี ตำบลท่าช้าง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี**. รายงานการวิจัย คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2563.
- จรัสศักดิ์ สีใสเจริญ. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมสงเคราะห์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2563.
- ฉอาน วุฒิกรรมรักษา. **ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการสร้างงานในชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการที่ได้รับรางวัลดีของตำบลคุ้มพยอม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมสงเคราะห์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2563.
- ชุลีพร วิมุฏตานนท์. **กลุ่มท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท**. รายงานการวิจัย ศูนย์วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยพายัพ, 2563.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง., 2539
- เชาว์ เดชะ. **ทัศนคติของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2563.
- เดช กาญจนางกูร. **การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ**. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2557.
- เทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร **กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ**. (2565). **แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570)**. สืบค้นจาก [https://www.khamahuan.go.th/index/add\\_file/PZbjLaCMon10711.pdf](https://www.khamahuan.go.th/index/add_file/PZbjLaCMon10711.pdf)
- ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภากการพิมพ์, 2561.

นภา ชมไพบูรณ์. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทของกลุ่มเกษตรกร. รายงานผลการศึกษา (อัครา). ม.  
ป.ท., 2563.

นรินทร์ชัย พัฒนาพงศา. ผู้แปล. แนวทางในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท.

โดย Peter Oakley and David Marsden. กรุงเทพฯ : กอแปงและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงาน  
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2563.

นิรันต์ จงวุฒิเวศน์. “กลวิธีแนวทางวิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาชุมชน”. ใน  
ทิวทอง หงษ์วิวัฒน์, บรรณาธิการ. รายงานการประชุมเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน: นโยบาย และ  
กลวิธี. นครปฐม: ศูนย์นโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561.

ปธาน สุวรรณมงคล. ทศนะบางประการในเรื่องสภาพต่าบถกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในทิวทอง หงษ์  
วิวัฒน์ (บก.) การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา ศูนย์การศึกษานโยบาย สาธารณสุข  
มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณการพิมพ์, 2561.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร.การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2526.

ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2538.

ปรัชญา เวสารัชช. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชนบท. การรายงานวิจัย สถาบัน  
ไทยคดีศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.

พรชัย รัชมิแพทย์. หลักกฎหมายปกครองท้องถิ่นไทย. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,  
2561.

ไพรัตน์ เดชะรินทร์. นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุคศาสตร์การพัฒนาปัจจุบัน ของ  
ประเทศไทย. ในทิวทอง หงษ์วิวัฒน์, บรรณาธิการ. รายงานการประชุมเรื่อง การมีส่วนร่วมของ  
ชุมชน: นโยบายและกลวิธี. นครปฐม: ศูนย์นโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561.

ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์. “การมีส่วนร่วมของประชาชน”. วารสารการพัฒนาชุมชน. ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 , 2561.

รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. “แนวคิดและหลักการบริหารท้องถิ่น”. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร  
ท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547ก.

วันรักษ์ มิ่งมณีนากิน. การพัฒนาชนบทไทย. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. การพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยอนุเคราะห์, 2560.

สมยศ พุ่มหว่า.สังคมชนบทกับการพัฒนา. ภาควิชาพัฒนาการเกษตร คณะทรัพยากรธรรมชาติ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2563 .

สมคิด เลิศไพฑูรย์.กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2550.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์.ปัญหาสังคม. หนังสือประกอบการสอนวิชาสังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ:



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560.

สิทธิภาพ เมืองคุ้ม. การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพฯ สาขาบริหารรัฐกิจ

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562.

เสน่ห์ จุ้ยโต. “เทคนิค PSRTM กับการวิเคราะห์สาเหตุของความยากจน”. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช. 3,1, 2563.

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2564.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.พระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นต้นการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.(Online).สืบค้นข้อมูลจาก [https://www.phuketcity.go.th/files/com\\_networknews/2020-08\\_ca81b6320a9500d.pdf](https://www.phuketcity.go.th/files/com_networknews/2020-08_ca81b6320a9500d.pdf).

David Wilson and Chris Game. **A Comparative Survey of Local Government and Administration.** Bangkok: Kurusapha Press, 1998.

Heywood, Andrew. **Politics.** 2<sup>nd</sup> ed. New York: Palgrave. 2002.

Muttalib, M.A. and Khan, Mohd. Akbar Ali. (1982). Theory of Local Government. New Delhi: Sterling Publishers Private Limited., 1982.

Smith, Brian C. Decentralization. London: George Allen & win (Publishers) Ltd., 1985

การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี

**THE IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES**

**IN OPERATING OF PERSONNEL IN CULTURE OFFICE,**

**PHETCHABURI PROVINCE**

จิรัช แก้วเจริญ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 99 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การทดสอบหาค่าทีและค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า (1) บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีทุกด้านอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

### ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) study and (2) compare the implementation of good governance principles in operating of personnel in Culture Office, Phetchaburi province, and (3) find out the guidelines for supporting the implementation of good governance principles in operating of personnel in Culture Office, Phetchaburi province. The study was a quantitative research. A sample was 99 personnels who work at Phetchaburi culture office. The instruments used were the questionnaires. Data were analyzed using the frequency, percentage, t-test, and F-test.

Based on the results, it found that (1) the personnel applied the good governance principles in operating was at the high level. (2) The different of personal factors consist of salary, position, duration of working were affected to the implementation of good governance principles in operating of personnel in Culture Office, Phetchaburi province.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดนโยบายและวางระเบียบปฏิบัติราชการ เพื่อให้การ จัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการ ปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้สังคมสามารถมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหาร กิจการดังกล่าว ด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ ตลอดจนขยายการ ให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยการสร้างบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542)

ธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น เป็นแนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและยุติธรรม โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบการทำงานเป็นการลดปัญหาของการทุจริต ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการ สร้างบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติงาน โดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งในปัจจุบัน กระทรวงวัฒนธรรมได้ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานพร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมกับการขยายเครือข่ายทางวัฒนธรรม เพื่อให้ประชาชน ได้ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของวัฒนธรรม พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการ อนุรักษ์และพัฒนามรดกวัฒนธรรมไทย อันเปรียบเสมือนรากฐานของชาติให้คงอยู่ตลอดไป ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของกระทรวงวัฒนธรรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามนโยบาย และบรรลู่ วัตถุประสงค์ของทางราชการ จึงได้กำหนดให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีหน้าที่ประสานงานใน ฐานะตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาคในการดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมใน ระดับจังหวัด เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โดยในการทำงานนั้นบุคลากรใน หน่วยงานต้องยึดหลักการดำเนินงานที่มีความ โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ตามธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั่นเอง

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการส่งเสริมการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศมีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
2. อายุมีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
3. สถานภาพมีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษามีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
5. รายได้ต่อเดือนมีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
6. ตำแหน่งงานมีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี

### ขอบเขตด้านประชากร

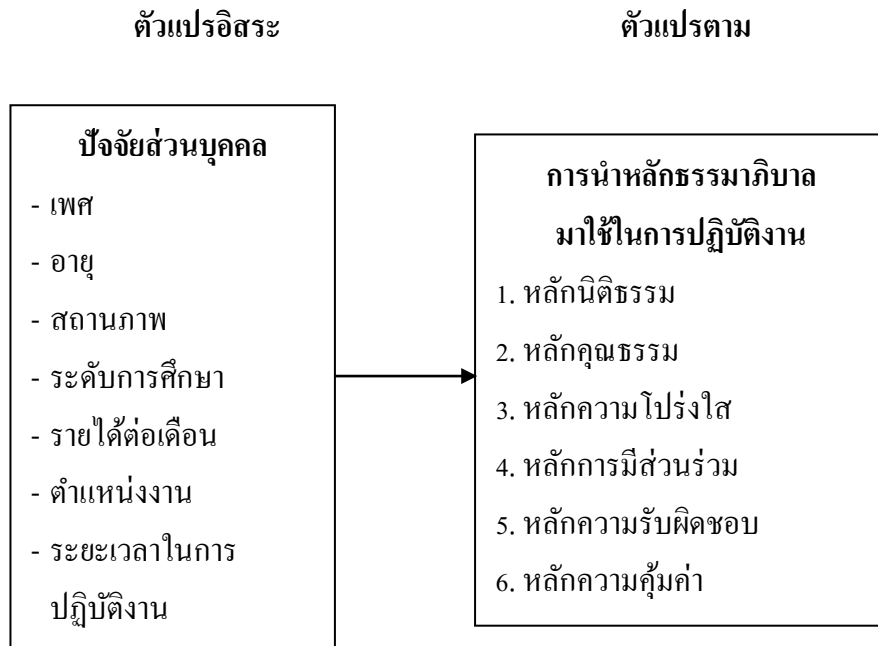
ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 99 คนขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 99 คน ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 99 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
  - 1.1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล
  - 1.2 หลักการที่สำคัญของธรรมาภิบาลมา
  - 1.3 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล
  - 1.4 ธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 99 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2565) (ที่มา: ระบบสารสนเทศบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี) ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 99 คน โดยการเก็บตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม เป็นแบบสอบถาม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีการประเมินความเที่ยง และความตรงของ เครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ ด้วยการนำแบบสอบถามดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ เพื่อสอบทานความครอบคลุมของแบบสอบถาม และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ในการทำวิจัย เมื่อได้รับการตรวจสอบแล้วจึงนำมาพิจารณา และแก้ไขตามคำแนะนำดังกล่าว ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC) โดยให้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.5-1.00

2. นำแบบสอบถามที่ได้จากการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อร่วมพิจารณาปรับปรุงให้ได้แบบสอบถามที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการวิจัยต่อไป

3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดสอบหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการทดลองใช้ (Tryout) จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างนำแบบสอบถามที่ได้รับมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีคำนวณหาสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยค่าความเที่ยงที่ยอมรับกัน จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.8 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) (ยูทธ ไกยวรรณ, 2550) แบบวัดเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.911

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือแล้ว นำเสนอกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเป็นขั้นตอนสุดท้าย เพื่อจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรายละเอียดในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “เห็นด้วยน้อยที่สุด” ตามรูปแบบของลิเคอร์ท (Likert’s Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์การประเมิน ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักเกณฑ์การแบ่ง อัตราภาคชั้น (Class Interval) เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยโดยคะแนนสูงสุด คือ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด คือ 1 หากถึงกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอัตราชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงความกว้างของอัตราภาคชั้น/ช่วงระยะ เท่ากับ 1.33 จึงมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีดังนี้

3.67 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
2.34 – 3.66	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.00 – 2.33	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการเสริมสร้างการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 99 ชุด จากบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ทั้งข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งผู้วิจัยดำเนิน การตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป



2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น เอกสารงานวิจัย บทความ ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การทดสอบเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 99 คน โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน +5% โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ Independent t-test, One way ANOVA จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ 3 ส่วน ดังนี้

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ทำการศึกษารั้งนี้ จำนวน 99 คน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 80.8 มีอายุ 31 – 39 ปี ร้อยละ 39.4 สถานภาพ โสด ร้อยละ 53.5 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.7 มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 72.7 ดำรงตำแหน่งพนักงานราชการและลูกจ้าง ร้อยละ 81.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี ร้อยละ 70.7

#### ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี

1. หลักนิติธรรม พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี หลักนิติธรรมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.00$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานด้วยความรัดกุม

และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 2.80$ ) รองลงมา คือ การตรากฎระเบียบเป็นธรรม ( $\bar{X} = 2.21$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ การตรากฎระเบียบให้ทันสมัย ( $\bar{X} = 1.19$ )

2. หลักคุณธรรม พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี หลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรสำนักงานส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง ( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมา คือ บุคลากรสำนักงานยึดมั่นในความถูกต้องดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.44$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ บุคลากรสำนักงานปลอดการทุจริต ( $\bar{X} = 2.09$ )

3. หลักความโปร่งใส พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี หลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.52$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักงานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ สำนักงานส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกและสำนักงานส่งเสริมให้การดำเนินงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ( $\bar{X} = 4.53$ ) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ สำนักงานมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน ( $\bar{X} = 4.49$ )

4. หลักการมีส่วนร่วม พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี หลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.52$ ) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.47$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ ( $\bar{X} = 4.31$ )

5. หลักความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี หลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความกล้าที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำ ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมา คือ การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.52$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชน ( $\bar{X} = 4.43$ )

6. หลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี หลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

( $\bar{X} = 4.49$ ) รองลงมา คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ การใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานอย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 4.45$ )

**ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีเพศหญิง มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตามความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 – 60 ปี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ อายุ 40 – 49 ปี ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ สถานภาพสมรส ในขณะที่บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ที่มีสถานภาพโสด มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาท มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 - 20,000 บาท มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบคู่ที่มีความแตกต่าง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

ตำแหน่งงาน บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ตำแหน่งข้าราชการ ในขณะที่บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีที่ดำรงตำแหน่งพนักงานราชการและลูกจ้าง มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบคู่ที่มีความแตกต่าง คือ ตำแหน่งผู้บริหารมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกับพนักงานราชการและลูกจ้าง และตำแหน่งข้าราชการมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกับพนักงานราชการและลูกจ้าง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ 1 – 5 ปี ในขณะที่บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบคู่ที่มีความแตกต่าง คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปี

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี” พบว่ามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักความโปร่งใส รองลงมา คือ หลักความรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากแนวทางในการทำงานที่ยึดหลักประชาธิปไตยมากขึ้น มีการให้ความสำคัญกับเรื่องต่างๆ หลายเรื่อง ข้าราชการมีการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะใหม่ ในการพัฒนา นโยบายและปฏิบัติตามนโยบาย มีการรับรู้ มีการเคารพและยอมรับศักดิ์ศรีของการเป็นพลเมืองมากขึ้น โดยปกติข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่ามากขึ้น เมื่อมีการเพิ่มหรือขยายการให้บริการของตน และมีการติดต่อกับประชาชนมากขึ้น ผู้บริหารจะรู้สึกที่ตนได้ประโยชน์จากการรับฟังประชาชนมากขึ้น และจากการบริการมากกว่าการกำกับดูแลเท่านั้น ประชาชนและข้าราชการจึงทำงานร่วมกัน และระบุนโยบายและแนวทางแก้ไขร่วมกันด้วย ทั้งยังมีสาธารณชนคอยวิพากษ์การทำงาน

ของข้าราชการอยู่เสมอ การยอมรับที่จะทำงานเพื่อบริการสาธารณะอาจจะเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ยังให้ความสำคัญของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ทั้งหมด โดยพิจารณาได้จากการมีเจตนารมณ์ที่มุ่งส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีของการเป็นมนุษย์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การตรวจสอบอำนาจรัฐ การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่และส่งเสริมการกระจายอำนาจเป็นสำคัญ ซึ่งองค์การภาครัฐให้ความสนใจและพยายามที่จะนำมาใช้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการทำงานที่ดีที่สุด โดยอยู่บนพื้นฐานของการหลักธรรมาภิบาลดังกล่าว (ถวิลวดี บุรีกุล, 2563) โดยสอดคล้องกับการศึกษาของศรีธนา นิลประยูร (2557) ได้ทำการศึกษาระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลบางประมุข อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางประมุข ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้สูงที่สุด ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม รองลงมา หลักความคุ้มค่า

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรมิตร เพ็ชรสิงห์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนคติของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่าง ในขณะที่รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศรีธนา นิลประยูร (2557) ได้ทำการศึกษาระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลบางประมุข อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางประมุขตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกันมีการรับรู้ระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางประมุขแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หลักความโปร่งใส สำนักวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา มีนโยบาย ช่องทางในการให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบถูกต้องชัดเจนในการทำงาน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
2. หลักความรับผิดชอบ ควรส่งเสริมให้บุคลากรสำนักวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี เกิดการตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนเอง มีความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชน กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาของประชาชน ทำงานเพื่อมุ่งบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด มีความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำ
3. หลักความคุ้มค่า ควรส่งเสริมให้บุคลากรสำนักวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีเป้าหมายรัดกุมให้ประชาชนมีความประหยัด ใช้ทรัพยากร ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางนโยบายในการใช้งบประมาณอย่างรัดกุม และเสริมสร้างตระหนักให้บุคลากรในหน่วยงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานอย่างคุ้มค่าที่สุด
4. หลักการมีส่วนร่วม สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการทำงาน เปิดโอกาสให้ประชาชนตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ ต่างๆ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารและวางแผนการทำงานร่วมกัน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

การศึกษา เรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา ในเขตจังหวัดอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย

## บรรณานุกรม

- ถวิลวดี บุรีกุล. (2563). **ธรรมาภิบาล: หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่**. วารสารสถาบันพระปกเกล้า.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). **พื้นฐานการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วรมิตร เพ็ชรสิงห์. (2551). **ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในทัศนคติของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศรัณษา นิลประยูร. (2557). การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาล  
ตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างบริหารกิจการ  
บ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา.  
เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง.

ปัจจัยความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก  
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

FACTORS FOR SUCCESS IN DRIVING POVERTY ALLEVIATION  
IN THE AREA OF PAK PHRAEK SUBDISTRICT, DON SAK  
DISTRICT, SURAT THANI PROVINCE.

เจตินภา รัชดาชาน

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอดอนสักจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ประชากรทั้งหมด คือคณะกรรมการศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอดอนสัก จำนวน 3 คน ทีมปฏิบัติการระดับตำบลจำนวน 5 คน ทีมพี่เลี้ยงจำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ นำข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์มาตอบ โจทย์การวิจัย เป็นการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัย ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการค้นหาข้อเท็จจริงจากผู้ปฏิบัติจริง ในประเด็นที่ค้นหาคำตอบ ข้อมูลที่ได้จึงเป็นเนื้อหา (Content) ที่เรียบเรียงเป็นร้อยแก้ว ซึ่งเขียนในลักษณะของเรียงความ เรื่องเล่าถอดเทปบทสนทนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจน ในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรกสามารถบริหารจัดการเชิงปฏิบัติการตามทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC ได้เป็นอย่างดี มีนโยบายระดับจังหวัดสนับสนุนการขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด มีผู้นำองค์กรที่ดี ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรกมีทัศนคติต่อการดำเนินงานที่ดี สามารถจัดการองค์ความรู้ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี และมีการบูรณาการร่วมกันของส่วนราชการในการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจน (2) ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาความยากจน ในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ ครัวเรือนเปราะบางให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความต้องการที่ไม่เป็นจริง และการให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมที่ส่วนราชการจัดขึ้นมีน้อย ระยะเวลาในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนมีน้อย ทำให้การดำเนินงานเกิดความคลาดเคลื่อน



คำสำคัญ : ปัจจัยความสำเร็จ การขับเคลื่อน การแก้ไข ปัญหาความยากจน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### ABSTRACT

The research objectives were: (1) to ascertain the factors affecting success in driving the poverty solving alleviation in the area of Pak Phraek Sub-District Donsak District, Surat Thani Province. and (2) to investigate the problems or obstacles to driving the poverty solving alleviation in the area of Pak Phraek Sub-District in Donsak District, Surat Thani Province.

This research was a quantitative research. The population was the committee of Poverty Eradication and Life Cycle Development Donsak District with 3 person, For subdistrict operate team with 5 person and including preceptor team with 5 person, The whole population was used as the sample of the study, By using the interview method, and arrangement the collecting of statistical data to analysis, Thus using the data information as collecting from the interview method to satisfy the need of research, It was an analysis of the results from the data obtained from the interviews with the researcher using content analysis. Which is a way of finding the fact from performer. In the meanwhile for points of finding the answer, The information obtained is therefore the content being compiled in prose, Which is written in the form of an essay, and the narrative unstrap from the conversation transcript.

The results found that: (1) the factors affecting success in driving the poverty solving alleviation in the area of Pak Phraek Sub-District Donsak District, Surat Thani Province. That is the operation team of Pak Phraek Sub-District can practical management according to theory management POCCC very well. There are provincial policies to support driving work in accordance with the prescribed guidelines. Which is have a good organization leader, the operation team of Pak Phraek Sub-District have a good serve attitude, able to manage knowledge, have such a good performance for working very well, and the integration of government agencies in driving poverty alleviation work. (2) With regard to the problems and obstacles it has been happened to driving the poverty solving alleviation in the area of Pak Phraek Sub-District Donsak District, Surat Thani Province. There is the vulnerable households which is provide us with part of the demand condition information as untruthful and less collaborative in the implementation of activities as organized by the government, The duration to understanding for how to driving the poverty eradication is short. Herewith made the operations this deviation happens.

**Keywords:** Factors for success, Driving, Adjustment, Poverty, Surratthani Province

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและความยากจนของประชาชนในทุกมิติ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในทุกช่วงวัย นายกรัฐมนตรีพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงมีคำสั่งให้จัดตั้งศูนย์อำนวยการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยให้จัดตั้ง “ศูนย์อำนวยการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เรียกโดยย่อว่า “ศจพ.” และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (คจพ.) เพื่อเป็นกลไกเชิงนโยบายในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และพัฒนาคนทุกช่วงวัย เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการเป็นรูปธรรมและยั่งยืนได้ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยใช้ระบบTPMAP (Thai People Map and Analytics Platform) ซึ่งเป็นระบบ Big Data ของภาครัฐ ที่สามารถระบุได้ว่ากลุ่มเป้าหมายนั้นอยู่ที่ไหน มีปัญหาในมิติอะไร เช่น การศึกษา สุขภาพ ความเป็นอยู่ รายได้และการเข้าถึงบริการภาครัฐ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์กับผู้กำหนดนโยบายและหน่วยงาน เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาในพื้นที่ที่สามารถออกนโยบายแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และกำหนดให้มีกลไกการดำเนินการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในระดับพื้นที่ ประกอบด้วยศูนย์อำนวยการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจังหวัด (ศจพ.จ.) ศูนย์อำนวยการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกรุงเทพมหานคร (ศจพ.กทม.) ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอ (ศจพ.อ.) ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเขตในกรุงเทพมหานคร (ศจพ.ข.) ทีมปฏิบัติการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงระดับตำบล และทีมพี่เลี้ยง รวมทั้งเห็นชอบแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วยระบบ TPMAP ที่สามารถระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องเร่งดำเนินการให้ความช่วยเหลือจำนวน 3 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่มคนจนเป้าหมายตามระบบบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาคนแบบชี้เป้า (TPMAP) กลุ่มคนตกหล่นจากระบบ TPMAP และกลุ่มคนเปราะบาง โดยมีมิติของความยากจน 5 มิติ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านความเป็นอยู่ ด้านรายได้ด้านการเข้าถึงบริการรัฐ และด้านอื่น ๆ (ฝ่ายเลขาธิการคณะกรรมการขับเคลื่อนการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (อขจพ.),2564)

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้สนองนโยบายรัฐบาล โดยได้จัดตั้งศูนย์อำนวยการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ศจพ.จ) โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน ซึ่งจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ประกาศเจตนารมณ์ในการขับเคลื่อนการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยการบูรณาการความร่วมมือ กับทุกภาคส่วนในการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้ครัวเรือนเป้าหมายได้รับความช่วยเหลือตามสภาพปัญหาในมิติต่าง ๆ และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ และใช้กลไกสำคัญที่เป็นหน่วยขับเคลื่อนในการขจัดความยากจนในระดับพื้นที่ ได้แก่ ศูนย์อำนวยการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนระดับอำเภอ จำนวน 19 ศูนย์ ระดับเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จำนวน 4 ศูนย์ รวม 23 ศูนย์ ร่วมกันขับเคลื่อนงานการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในระดับพื้นที่ ตามปฏิบัติการ 4 ท ได้แก่ ทักษะคิด ทักษะทรัพยากร และทางออก โดยมีเป้าหมายให้ครัวเรือนเป้าหมายพ้นจากสภาพปัญหาและดำรงชีพได้โดยไม่เดือดร้อนตามเป้าหมายการพัฒนา อยู่รอด (survival) พอเพียง (sufficiency) และยั่งยืน (sustainability) (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี,2565)

อำเภอดอนสัก มีกลไกการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนที่เรียกว่า ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอดอนสัก (ศจพ.อ.ดอนสัก) โดยมีนายอำเภอเป็นประธานกรรมการ ขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนภายใต้ ศูนย์อำนวยการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ศจพ.จ) และมีทีมปฏิบัติการตำบล จำนวน 4 ทีม ในพื้นที่ 4 ตำบล ทำหน้าที่คัดกรองครัวเรือนเปราะบาง และส่งต่อข้อมูลให้แก่ทีมพี่เลี้ยงเพื่อดำเนินการจัดทำแผนครัวเรือนตามปฏิบัติการ 4 ท นำไปสู่การบูรณาการแก้จนร่วมกับภาคส่วนต่างๆ โดยในพื้นที่อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีครัวเรือนเป้าหมาย จำนวน 217 ครัวเรือน มีครัวเรือนที่อยู่ในมิติของความยากจน 5 มิติ ได้แก่ มิติสุขภาพ จำนวน 36 ครัวเรือน มิติความเป็นอยู่จำนวน 116 ครัวเรือน มิติการศึกษา 1 ครัวเรือน มิติรายได้ 26 ครัวเรือน และมิติการเข้าถึงบริการภาครัฐ จำนวน 0 ครัวเรือน จากผลการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาของอำเภอดอนสัก มีผลการดำเนินงานที่สามารถแก้ปัญหาให้แก่ครัวเรือนเป้าหมายสามารถดำรงชีพได้โดยไม่เดือดร้อน ได้มากที่สุด ในพื้นที่ตำบลปากแพรก เมื่อเปรียบเทียบกับผลการขับเคลื่อนของทีมปฏิบัติการตำบล ในพื้นที่อำเภอดอนสัก และศูนย์อำนวยการปฏิบัติการอื่นๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ธนีสร์ เลขานุกิจ,2565) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนงาน

ขจัดความยากจนและการแก้ไขปัญหาความยากจนให้แก่ครัวเรือนในพื้นที่ตำบลปากแพรก เพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลให้การขับเคลื่อนงานดังกล่าวประสบความสำเร็จ เพื่อจะได้เป็นต้นแบบและแนวทางให้แก่ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัย อย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และทีมปฏิบัติการ ในพื้นที่อื่น ๆ นำไปปรับใช้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลเชิงลึกของครัวเรือนเปราะบางจากการลงพื้นที่รายครัวเรือนของทีมปฏิบัติการ และทีมพี่เลี้ยงสามารถระบุความต้องการของครัวเรือนได้อย่างตรงจุด
2. สามารถร่วมบูรณาการกับหน่วยงาน ภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชนในพื้นที่ให้ร่วมมีบทบาทในการช่วยเหลือครัวเรือนเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีมาตรการที่สามารถสนับสนุนให้ประชาชนพึ่งตนเองได้ในระยะยาว โดยเน้นให้คนยากจนมีอาชีพที่มีรายได้มั่นคง

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) เพื่อต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยพิจารณาถึงเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ 1) นโยบายในการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของอำเภอคอนสาร 2) ทีมปฏิบัติการระดับตำบล 3) ทักษะของครัวเรือน 4) การมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ

- |   |       |   |    |
|---|-------|---|----|
| 1. คณะกรรมการบริหารศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอคอนสาร | จำนวน | 3 | คน |
| 2. ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก   | จำนวน | 5 | คน |
| 3. ทีมพี่เลี้ยง   | จำนวน | 5 | คน |

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

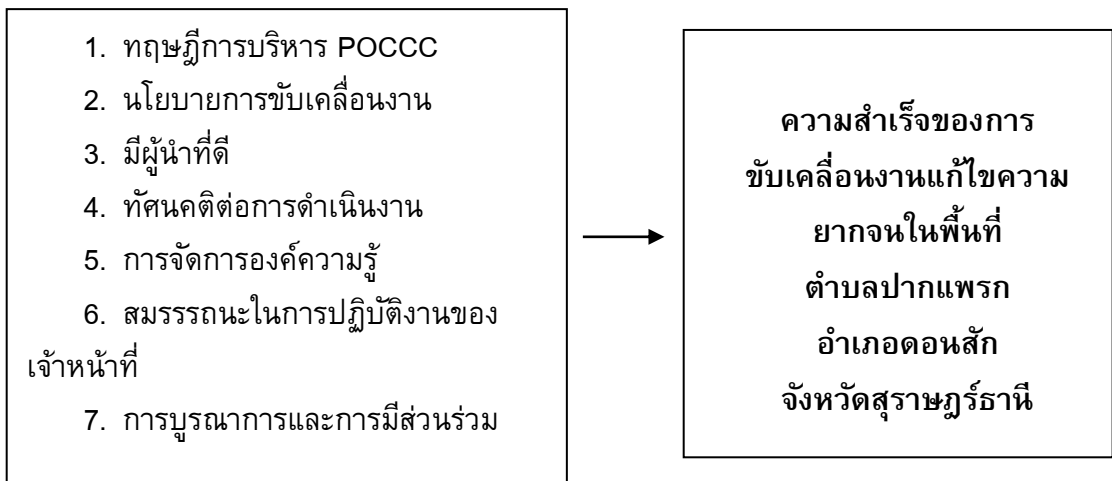
### ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเวลาที่ยดำเนินการวิจัยเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาคความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับงานวิจัยในครั้งนี ดังนี้

1. ทฤษฎีบูรณาการ (Intergration Theory)
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. ทฤษฎี การบริหารจัดการ POCCE
5. ทฤษฎี การจัดการองค์ความรู้
6. นโยบายรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความยากจนและมดิ คจพ.
7. นโยบายการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจังหวัดสุราษฎร์ธานี
8. ข้อมูลพื้นฐานตำบลปากแพรก อำเภอคอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือ คณะกรรมการบริหารศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอคอนสัก จำนวน 3 คน ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก จำนวน 5 คน ทีมพี่เลี้ยงจำนวน 5 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 13 คน (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอคอนสัก,2565)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนในการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนในพื้นที่ ศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอคอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยส่งแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างให้กับผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้าเพื่อการเตรียมการก่อนการสัมภาษณ์ โดยในแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยชุดคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ในการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้วิจัยดำเนินการ ติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการขออนุญาตสัมภาษณ์พร้อมส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่านล่วงหน้า และนัดหมายวัน เวลา สถานที่สำหรับการสัมภาษณ์ และดำเนินการสัมภาษณ์ตามที่นัดหมาย ถอดเทปบันทึกคำสัมภาษณ์และทำการวิเคราะห์เนื้อหา

2. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) ผู้วิจัยได้ขออนุญาตติดตามสังเกตวิธีการขั้นตอนการขับเคลื่อนงานของผู้ให้ข้อมูล โดยจะอาศัยการสัมภาษณ์ในขณะที่มีการสังเกตด้วยเพื่อให้เข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาบททวนวรรณกรรมด้านแนวคิดทฤษฎีเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (คจพ.) การจัดการภาครัฐ ข้อมูลพื้นที่ลักษณะทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจสังคม ประชากร เป็นต้น

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์มาตอบโจทย์การวิจัย เป็นการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการค้นหาข้อเท็จจริงจากผู้ปฏิบัติจริง ในประเด็นที่ค้นหาคำตอบ ข้อมูลที่ได้จึงเป็นเนื้อหา (Content) ที่เรียบเรียงเป็นร้อยแก้ว ซึ่งเขียนในลักษณะของเรียงความ เรื่องเล่าถอดเทปบทสนทนาแล้วนำมาสังเคราะห์และสรุปผล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาตีความ และสรุปหาข้อเท็จจริงในรูปแบบการบรรยาย

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจน ในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดการทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

#### 1. การวางแผน (Planning)

การวางแผน (Planning) พบว่า การวางแผนงานของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 คณะกรรมการบริหารศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอคอนสาร ได้กำหนดแผนและแนวทางการดำเนินงานขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยเน้นให้ทุกภาคส่วนต้องมีส่วนร่วม โดยได้จัดการวางแผนแก่นักภายใต้โครงการ ศูนย์ข้างบ้าน คลังอาหารข้างเรือน ที่มีส่วนราชการหน่วยงานองค์กรเอกชน จิตอาสา และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม และมีการบูรณาการโครงการกิจกรรมจากท้องถิ่นเพื่อช่วยเหลือที่ครอบคลุมครัวเรือนเปราะบางในทุกมิติ พร้อมทั้งจัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทาง และมอบหมายภารกิจให้แก่ทีมปฏิบัติการอย่างชัดเจน

1.2 ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก มีการกำหนดแนวทางและกำหนดแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนของอำเภอคอนสัก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

## 2. การจัดองค์กร (Organizing)

การจัดองค์กร (Organizing) พบว่า การควบคุมและติดตามของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก อำเภอคอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ทีมปฏิบัติการตำบลได้แบ่งหน้าที่การดำเนินงาน โดย มีการมอบหมายให้ทีมพี่เลี้ยงและครัวเรือนเพื่อนบ้านครัวเรือนเปราะบางร่วมกันเก็บรวบรวมและวิเคราะห์จัดทำแผนครัวเรือน และทีมปฏิบัติการมีหน้าที่นำแผนที่ได้จากการวิเคราะห์ครัวเรือนมาจัดโครงการและกิจกรรมแล้วประสานความร่วมมือไปยังภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเพื่อร่วมบูรณาการโครงการและกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือ

2.2 ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก มีการจัดการกระบวนการที่มุ่งเน้นที่ความคล่องตัว ยืดหยุ่น ต่อความต้องการที่แตกต่างกันของครัวเรือนเป้าหมายแต่ละครัวเรือน เนื่องจากแต่ละครัวเรือนมีสภาพปัญหาความต้องการที่แตกต่างกัน โดยการนำผลการวิเคราะห์และจัดทำแผนครัวเรือนของแต่ละครัวเรือนมาจัดกิจกรรม ให้ตรงกับปัญหาและความต้องการของครัวเรือนนั้นๆ

## 3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)

การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) พบว่า การบังคับบัญชาสั่งการของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก อำเภอคอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอคอนสัก ที่มีนายอำเภอคอนสักเป็นประธาน คณะกรรมการบริหารศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอคอนสัก (ศจพ.อ) ที่ทำหน้าที่บริหารงาน สั่งการ และกำหนดเป้าหมายและแนวทางให้ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรกดำเนินการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญเกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการกำกับติดตามดูแลเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนด

3.2 ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรกมีหัวหน้าคณะทำงานซึ่งได้แก่ ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบตำบลปากแพรกที่ทำหน้าที่หัวหน้าทีมปฏิบัติการตำบล วางแผน ควบคุมและติดตามการดำเนินงาน



ของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก ให้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแกนนำในการติดต่อประสานบริษัท ห้างร้านต่างๆในพื้นที่เพื่อร่วมบริจาคและ ร่วมกิจกรรมให้ความช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางในพื้นที่ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ และแนวทางการดำเนินงานที่ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอคอนสาร(ศจพ.อ) ได้กำหนดไว้

#### 4. การประสานงาน (Coordination)

การประสานงาน (Coordination) พบว่า การประสานงาน ของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาคความยากจนของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และองค์กรต่างๆ ภายใต้ระบบการดำเนินงานการขับเคลื่อน โดยมีนายอำเภอคอนสารเป็นผู้สั่งการและมีทีมปฏิบัติการตำบลเป็นผู้ประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือ

4.2 การประสานขอความร่วมมือภายในพื้นที่ มีกำนันตำบลปากแพรกเป็นผู้ประสานบริษัท ห้างร้าน และประชาชนในพื้นที่ ในการร่วมกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือ หรือขอความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ

4.3 ทีมปฏิบัติการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้างการรับรู้ และจัดการความสัมพันธ์กับครัวเรือนเปราะบางเป้าหมาย รักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการของครัวเรือนเป้าหมาย ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์กับครัวเรือนเปราะบางเป้าหมายเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของทีมปฏิบัติการเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

#### 5. การควบคุม (Controlling)

การควบคุม (Controlling) พบว่า การควบคุมและติดตามของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาคความยากจนของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติด้านคุณภาพการดำเนินการขจัดความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก โดยวิธีการติดตามผลการพัฒนาตนเองของครัวเรือน และพบปะพูดคุยกับครัวเรือนถึงผลที่ได้รับจากการช่วยเหลือ และนำข้อมูลจากลงพื้นที่ติดตามเข้าสู่ที่ประชุมของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก และวางแผนปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับครัวเรือน

5.2 การดำเนินงานขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้กระจายอำนาจการตัดสินใจในการ

ขับเคลื่อนงานไปยังทีมปฏิบัติการในการวางแผน และพิจารณาแนวทางการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และหากพบว่าไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในระดับตำบล ก็จะให้นำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์อำนวยการปฏิบัติการจัดการความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนอำเภอดอนสักเดือนละ 1 ครั้ง

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย บังชี้ความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ ตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีปัจจัยมี 7 ด้าน ได้แก่ ทฤษฎีการบริหาร POCCC นโยบายการขับเคลื่อนงาน มีผู้นำที่ดี ทักษะคิดต่อการดำเนินงาน การจัดการองค์ความรู้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การบูรณาการและการมีส่วนร่วม ดังนี้

#### 1) ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC

จากการสัมภาษณ์พบว่า การขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก มีการจัดการกระบวนการตามทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC โดยมีการวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมการดำเนินงาน ทำให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายในการขับเคลื่อนงานประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว

สอดคล้องกับการศึกษาของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) เป็นแนวคิดการบริหารจัดการเชิงปฏิบัติการที่คิดค้นขึ้นเพื่อรองรับการทำงานกับคนหมู่มาก แต่สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับขนาดองค์กรและจำนวนคน เพราะหลักการนี้มีความเป็นสากลที่ปรับใช้ได้กับทุกสายงาน ซึ่งหลายองค์กรก็ได้นำเอา POCCC ไปประยุกต์ใช้เป็นหลักการในการบริหารองค์กรของตนได้อย่างประสบความสำเร็จ

#### 2) นโยบายการขับเคลื่อนงาน

จากการสัมภาษณ์พบว่า การขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนของทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรก มีนโยบายระดับจังหวัดในการสนับสนุน โดยกำหนดให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และส่วนราชการในพื้นที่ เข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ทุกกิจกรรม

สอดคล้องกับแนวคิดของ ตามนโบายรัฐบาล ที่เน้นให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุน การดำเนินงานของ ศจพ. ทุกระดับ อย่างรวดเร็วและเต็มกำลังความสามารถตามที่ได้รับร้องขอ เนื่องจากในการแก้ไขปัญหาความยากจนนั้นจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขในหลายส่วนเนื่องจากความยากจนมีสาเหตุหลากหลายมิติ ทั้งมิติรายได้ มิติสุขภาพ มิติความเป็นอยู่ มิติการศึกษาและมิติการเข้าถึงบริการภาครัฐ ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นระบบและยั่งยืน และแก้ไขปัญหาแบบพุ่งเป้าเป็นรายครัวเรือน

### 3) มีผู้นำที่ดี

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรกมี ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบตำบลปากแพรกเป็นผู้นำที่ให้ความสำคัญต่อภารกิจ และสามารถนำทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรกขับเคลื่อนงานให้สอดคล้องตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารศูนย์อำนวยการปฏิบัติการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอดอนสัก

สอดคล้องกับการศึกษาของ Henri Fayol ผู้คิดค้นหลักการบริหาร เชื่อว่าประสิทธิผลขององค์กรนั้นคือ การระบุอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบระเบียบวินัยภายในองค์กร เอกภาพของสายการบังคับบัญชาและการสั่งการความสามัคคีความเสมอภาค มีวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยมีทิศทางและแผนการเดียวกันไม่แตกต่างกันเป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์กร

### 4) ทิศนคติต่อการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรกและทีมพี่เลี้ยงมีทัศนคติที่ดี ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาครัวเรือนเปราะบาง ทำให้การช่วยเหลือสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

สอดคล้องกับแนวคิดของ สุกาถลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทฤษฎีของความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้ อีกครั้งนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

### 5) การจัดการองค์ความรู้

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทีมปฏิบัติการและทีมพี่เลี้ยงสามารถจัดการองค์ความรู้ถอดบทเรียนวิธีการการเก็บข้อมูลเชิงลึกของครัวเรือนเปราะบางจากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจนสามารถวิเคราะห์ตามปฏิบัติ 4 ท ได้ตรงประเด็น และรวบรวมข้อมูลจากข้อเท็จจริงจากครัวเรือนและสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกครัวเรือนอย่างแท้จริง

สอดคล้องกับแนวคิดของ ปณิศา พันภัย (2544 ; 24) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าหมายถึงกระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลผล สารสนเทศความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างความรู้หรือ นวัตกรรม

#### 6) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทีมปฏิบัติการและทีมพี่เลี้ยงมีสมรรถนะในการปฏิบัติตามแนวทางและนโยบายที่อำเภอคอนสาร ได้กำหนดไว้โดยสามารถดำเนินการตามแผนงานและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

สอดคล้องกับแนวคิดของ ชงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้น ได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลคือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

#### 7) การบูรณาการและการมีส่วนร่วม

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ทีมปฏิบัติการตำบลปากแพรกมีการบูรณาการกับส่วนราชการภาคีเครือข่ายบริษัทห้างร้านต่างๆ ภาคประชาชนในพื้นที่ เพื่อร่วมระดมความคิดและกำลังในการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ มีการจัดโครงการเพื่อบูรณาการระดับอำเภอและจังหวัด

สอดคล้องกับแนวคิดของ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gusztav Names (2005, P. 98) กล่าวว่า การบูรณาการสามารถกระทำได้ทั้งการบูรณาการโดยนำสิ่งที่มีอยู่จริงมาบูรณาการ (factual integration) หรือการบูรณาการความคิด (conception integration)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

- 1) ครัวเรือนเปราะบางในพื้นที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความต้องการที่ไม่เป็นจริง
- 2) การให้ความร่วมมือของครัวเรือนในการดำเนินกิจกรรมที่ส่วนราชการจัดขึ้นมีน้อย
- 3) ระยะเวลาในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการขับเคลื่อนงานขจัดความยากจนมีน้อยทำให้การดำเนินงานเกิดความคลาดเคลื่อน

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรดำเนินกิจกรรมแก้ไขปัญหาให้แก่ครัวเรือนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และกำหนดโครงการกิจกรรมให้มีการบูรณาการกิจกรรมการช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางร่วมกับส่วนราชการและกลุ่มองค์กรที่มีอยู่ในพื้นที่ เช่น คณะกรรมการหมู่บ้าน กองทุนหมู่บ้าน คณะกรรมการพัฒนาสตรีหมู่บ้าน/ตำบล กองทุนแม่ของแผ่นดิน เครือข่ายโคกหนองนา เครือข่ายจิตอาสา หรือกลุ่มองค์กรเอกชน

อื่นๆที่มีในหมู่บ้าน/ชุมชน และให้ส่วนราชการทุกหน่วยงาน นำข้อมูลปัญหาครัวเรือนประเภทที่ สอดคล้องภารกิจของส่วนราชการนั้นๆมาเป็นกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรม

2. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์แผนครัวเรือน วิธีการให้ได้ซึ่งข้อมูลที่เป็นความจริง และการมีทัศนคติที่ดีต่อการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาความยากจนให้แก่ทีมปฏิบัติการตำบลและทีมพี่เลี้ยง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาจัดกิจกรรมหรือ โครงการที่ตอบสนองความต้องการครัวเรือนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทีมปฏิบัติการตำบลจะต้องติดตามผลการดำเนินกิจกรรมของแต่ละครัวเรือนที่ได้ให้ความช่วยเหลือแล้ว เพื่อสังเกตการพัฒนาตนเองของครัวเรือน และเป็นการประเมินผลการดำเนินงานว่าการช่วยเหลือครัวเรือนนั้นๆประสบความสำเร็จหรือไม่

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการขับเคลื่อนงานแก้ไขความยากจนในพื้นที่อำเภออื่นๆ เพื่อวางแผนการพัฒนาอย่างครอบคลุมทั่วพื้นที่และนำไปสู่การขับเคลื่อนงานที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. ศึกษาตัวชี้วัดที่ใช้วัดความยากจนของกลุ่มเป้าหมายในระบบ TPMAP เพื่อประสิทธิภาพของข้อมูลในการสะท้อนระดับความยากจนได้อย่างถูกต้องตามข้อเท็จจริง

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

ฝ่ายเลขาคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืน

ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (อชจพ.). “แนวทางการขับเคลื่อนงานจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับปฏิบัติงานในระดับพื้นที่”. กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานคร, 2564.

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, ที่มาของการจัดตั้งศูนย์อำนวยการจัดความยากจน

และพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ในรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์อำนวยการจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจังหวัดสุราษฎร์ธานี. 14 ตุลาคม 2564

ห้องประชุมเมืองคนดี ศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี หน้า 4 -12.

ธนิศร์ เลขานุกิจ, ผู้อำนวยการกลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน. สัมภาษณ์. 10 พฤษภาคม 2565. กวี รัชชชัน. (2548). การพัฒนาองค์การกับการปฏิรูประบบราชการ. วารสารราชการ.

พิรุณ วุฒิพงษ์ศิริ.( 2537). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การส่วนราชการและ รัฐวิสาหกิจ  
ไทย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พรทิพย์ บุรณะขจรกิจ. (2535). การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลขององค์การ: ศึกษาเฉพาะ  
กรณีสำนักงาน ก.ค. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชูป กาญจนประกร, “รัฐประศาสนศาสตร์” อ้างในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล  
ภาครัฐ, พิมพ์ครั้งที่ 2 (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2530), น. 16.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. การปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ บนเส้นทางการปฏิรูปทางการเมืองและ  
การบริหารราชการแผ่นดิน. สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : 2545.

สุวิมล สืบสุนทร. การนำนโยบายการแก้ไขปัญหาคความยากจนไปปฏิบัติตามโครงการคนกาฬสินธุ์  
ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (Kalasin happiness model) กรณีศึกษา อำเภอสมเด็จ

จังหวัดกาฬสินธุ์สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562.

วิบูลย์ รัตนารณังวงศ์ และคณะ การพัฒนารูปแบบการแก้ปัญหาคความยากจนของชุมชนในประเทศ  
ไทย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2563

## ภาษาอังกฤษ

Davis, E P. & Martinez, M. S. (2015). Economic theories of poverty. Retrieved February 13,  
2019, from [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Y0MMjv1gg6kJ:  
https://www.jrf.org.uk/report/economictheoriespoverty+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Y0MMjv1gg6kJ:https://www.jrf.org.uk/report/economictheoriespoverty+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th)

Spicker P. (1993). Poverty and social security: concepts and principles. Retrieved February 2,  
2019, from [https://rgu-repository.worktribe.com/output/248362/poverty-and-social-  
security-concepts-and-principles](https://rgu-repository.worktribe.com/output/248362/poverty-and-social-security-concepts-and-principles)

การปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมตามพระราชบัญญัติกำหนด  
แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547

Adjusting the role of the Nakhon Pathom Provincial Administrative  
Organization according to the Act on Decentralization Plans and  
Procedures for Local Administrative Organizations, B.E. 2004

MISS. JOOREEPORN TAWILKARN

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 (2) เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมคือการปรับบทบาทในการปฏิบัติภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 (3) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมที่มีต่อโครงสร้างบทบาทภารกิจเดิมตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 และปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมต่อ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรทั้งหมด จำนวน 310 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพร้อมด้านบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในการปรับบทบาทและภารกิจใหม่ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 ด้านการจัดหารายได้ ผู้บริหารมีความสามารถ และความพร้อมในการนำไปปฏิบัติงานที่รับโอนมา อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมยังไม่มีความพร้อมในด้านการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร (2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมได้เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานใหม่ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 เฉพาะบางหน้าที่ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมประสบปัญหาด้านงบประมาณและบุคลากรที่มีคุณภาพ (3) บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมเชื่อว่าโครงสร้าง บทบาท และภารกิจเดิมตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และภารกิจเพิ่มเติมใหม่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547

**คำสำคัญ :** บทบาท การกระจายอำนาจ ท้องถิ่น

### ABSTRACT

The research objectives were : (1) to investigate the personnel's readiness of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization in adjusting their new roles and tasks additionally assigned according to the Determination of Plan and Steps in Decentralization of Authority to the Local Administrative Organizations Act, B.E. 2547 (2) To examine the preparation of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization in performing the new tasks additionally assigned according to the Determination of Plan and Steps in Decentralization of Authority to the Local Administrative Organizations Act, B.E. 2547 (3) To analyze the personnel's opinions towards the former structure, Nakhon Pathom roles, and mission according to Provincial Administrative Organization Act, B.E. 2540 and the new addition mission according to the Determination of Plan and Steps in Decentralization of Authority to the Local Administrative Organizations Act, B.E. 2547

This research was a quantitative research. The population questionnaire through 310 personnel in Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization. The study instrument was a questionnaire. Data were analyzed by percentage, mean and standard deviation ,T-test.

The results found that (1) With regard to the personnel's readiness of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization in adjusting their new roles and tasks additionally assigned according to the Determination of Plan and Steps in Decentralization of Authority to the Local Administrative Organizations Act, B.E. 2547 in the aspect of income provision, the executives had competency, ability and readiness in leading to perform the transferred tasks. However, Nakhon Pathom



Provincial Administrative Organization was not well prepared in terms of allocating budget for purchasing equipment and tools, including the limitation in numbers of personnel. (2) Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization had prepared for the readiness to perform the new tasks additionally assigned according to the Determination of Plan and Steps in Decentralization of Authority to the Local Administrative Organizations Act, B.E. 2547 only in some functions. This was because the administration of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization had confronted the problems of budget and qualified personnel. (3) Personnel in Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization believed that the former structure, roles, and mission according to Provincial Administrative Organization Act, B.E. 2540 and the new addition mission according to the Determination of Plan and Steps in Decentralization of Authority to the Local Administrative Organizations Act, B.E. 2547.

**Keywords:** Role, Decentralization, Local

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการต่าง ๆ ของชุมชนนั้นเป็นทั้งวิธีการและจุดของการพัฒนาชุมชน เพราะจุดหมายของการพัฒนาชุมชน คือ ความสามารถในการพึ่งตนเองของชุมชนในการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ และการจะบรรลุจุดหมายดังกล่าวได้ประชาชนต้องเกิดการเรียนรู้ และการเรียนรู้ที่ได้นั้นเกิดจากการมีส่วนร่วม ในการกระทำบางอย่างหรือบางเรื่อง” คำว่า การมีส่วนร่วม โดยมากมักจะใช้ในความหมายตรงข้ามกับคำว่า การเมินเฉย ฉะนั้น คำว่า การมีส่วนร่วมตามความหมายข้างต้น ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลกระทำการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือในประเด็นที่บุคคลนั้นสนใจ ไม่ว่าจะเขาจะได้ปฏิบัติการเพื่อแสดงถึงความสนใจอย่างจริงจังหรือไม่ก็ตาม และไม่จำเป็นที่บุคคลนั้นจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นโดยตรงก็ได้ แต่การมีทัศนคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความห่วงใย ก็เพียงพอแล้วที่จะเรียกว่าเป็นการมีส่วนร่วม และยังได้ให้คำจำกัดความของ การมีส่วนร่วมของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน กลุ่มประชาชน หรือขบวนการที่สมาชิกของชุมชนที่กระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกัน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมหรือการเมือง หรือการดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจ ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม หรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ การปรับปรุงสถานภาพทางสังคมในกลุ่มชุมชน เป็นกระบวนการที่รวบรวมเอาความห่วงกังวล ความต้องการและค่านิยมต่างๆ ของสาธารณชนไว้อยู่ในกระบวนการตัดสินใจของรัฐและเอกชน เป็นการสื่อสารสองทาง และเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีเป้าหมายเพื่อการตัดสินใจที่ดีกว่า และที่ได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน

การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในกระบวนการนโยบายสาธารณะทั้งในด้านการให้ และ รับรู้ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหว การให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการร่วมกันตัดสินใจ ซึ่งในขั้นตอนการเริ่มนโยบาย การทำแผนงานโครงการหรือกิจกรรมที่อาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพ ชีวิตและสิ่งแวดล้อมในการวางแผนพัฒนาด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม ซึ่งการจัดการสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติรวมไปถึงการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผลตามนโยบายแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมนั้น ๆ ดังนั้นเทศบาลเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการเมืองการ ปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นรากฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่มีความ สำคัญใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก ในการบริหารงานหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จได้ นั้น จะต้องกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์และเป้าหมายในที่ชัดเจน โดยมีข้อควรคำนึงถึง คือ ศักยภาพ และความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ต้องร่วมใจกันดำเนินงานตามภารกิจ ของหน่วยงานเพื่อสร้างการยอมรับในการที่นำองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามทิศทาง และเป้าหมายที่ กำหนดไว้

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมาย เพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนา จังหวัด แผนพัฒนาอำเภอแผนชุมชน และนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นในการกำหนดกรอบ ยุทธศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเป็นภารกิจ อันดับแรกในการจัดทำแผนพัฒนา เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง เป็นกระบวนการกำหนดทิศทางใน อนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการบรรจุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน และมีระบบสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่นละปัญหา ความต้องการของประชาชน ทำให้ท้องถิ่นมีการพัฒนาเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ ความพร้อมของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในการปรับตัวให้เข้ากับบทบาทใหม่ที่ต้องรับผิดชอบ ต่อการบริหารจัดการและจัดทำบริการสาธารณะที่ต้องรับถ่ายโอนจากส่วนกลาง ได้แก่ ภารกิจด้าน การศึกษาด้านสาธารณะสุขด้านการจัดการดูแลสาธารณสุขภาคด้านการจัดการขยะมูลฝอยและ สิ่งแวดล้อมต่างๆได้อย่างมีคุณภาพนั่นคือสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและชุมชนได้ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547

2. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมคือการปรับเปลี่ยนบทบาทในการปฏิบัติภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547

3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมที่มีต่อโครงสร้างบทบาทภารกิจเดิมตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 และปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพร้อมของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย บุคลากรในส่วนของคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 310 คน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

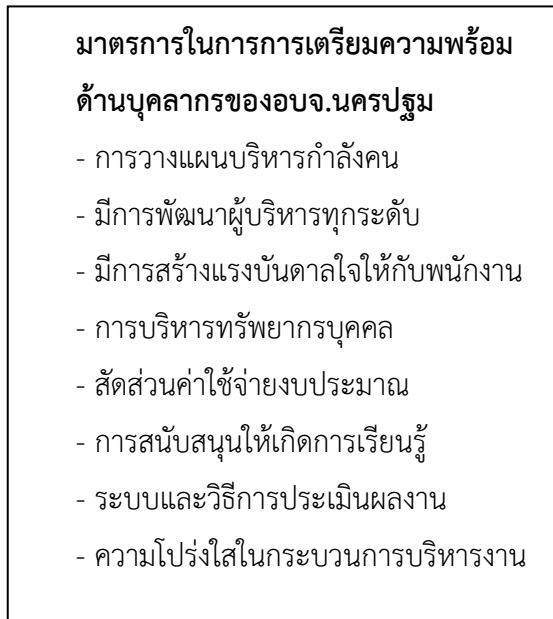
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

#### ขอบเขตด้านเวลา

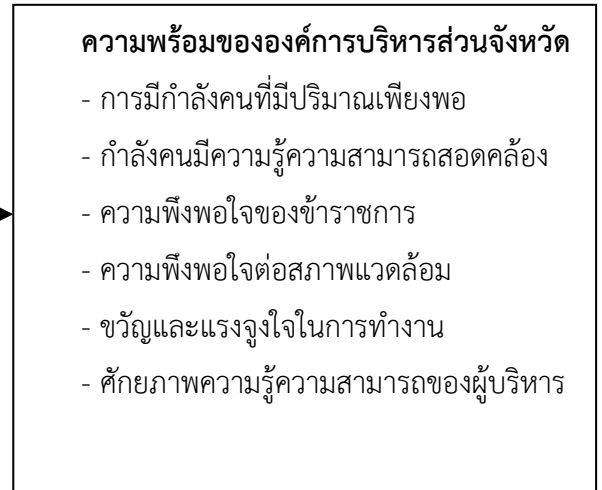
การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง เดือนตุลาคม 64 ถึงเดือนกุมภาพันธ์

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ



### ตัวแปรตาม



### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องการปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
2. แนวคิดเกี่ยวกับการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. แนวคิดการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคล
4. การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย

อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครปฐม ประกอบด้วย บุคลากรในส่วนของคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครปฐม ได้แก่ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 310 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) ทำการสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form) เกี่ยวกับการปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## สรุปผลการวิจัย

### ความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อปฏิบัติการกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ.

ในด้านความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อปฏิบัติการกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ. กำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมไม่ค่อยมีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อปฏิบัติการกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ. กำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภารกิจที่ อบจ. นครปฐมพร้อมที่จะจัดทำ เพื่อให้บริการประชาชนมากที่สุดคือ ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือ ด้านการจัดการศึกษาในระดับอนุบาล ประถม และมัธยมศึกษา และด้านการจัดการดูแลบำรุงรักษาป่าไม้ และที่ดิน

## อภิปรายผลการวิจัย

### การเตรียมความพร้อมของ อบจ. นครปฐม เพื่อรองรับกับการปฏิบัติการกิจใหม่

การเตรียมความพร้อมของ อบจ. นครปฐม เพื่อรองรับกับการปฏิบัติการกิจใหม่ตาม พ.ร.บ. กำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 พบว่า ในภาพรวม มีการดำเนินการบางส่วนเท่านั้น เมื่อพิจารณา แต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีการเตรียมความพร้อมของ อบจ. นครปฐม เพื่อรองรับกับการปฏิบัติการกิจใหม่ตาม พ.ร.บ. กำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 ในภาพรวม มีการดำเนินการบางส่วนเท่านั้น และด้านบุคลากร พบว่า มีการเตรียมความพร้อมของ อบจ. นครปฐม เพื่อรองรับกับ การปฏิบัติการกิจใหม่ตาม พ.ร.บ. กำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 ในภาพรวม มีการดำเนินการบางส่วนเท่านั้น

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรมีการวางแผนชุมชน เพื่อการเตรียมความพร้อมของ อบจ. นครปฐม เพื่อรองรับกับการปฏิบัติภารกิจใหม่ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน

2. ควรมีการวางกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อปฏิบัติภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ. โดยการกำหนด วิสัยทัศน์ การปฏิบัติ การพัฒนาชุมชน โดยให้ชุมชนจะต้องการดำเนินการส่งเสริมความพร้อมในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพัฒนาส่งเสริมการมีปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อปฏิบัติภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาท้องถิ่นอื่นๆได้ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาการปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อปฏิบัติภารกิจใหม่ที่ได้รับเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ. การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลและเกิดมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2548). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสนับสนุนกองทุนงานวิจัย (สกว.)

\_\_\_\_\_. (2549). ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมท้องถิ่นในประเทศไทย.

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสนับสนุนกองทุนงานวิจัย (สกว.)

จรัส สุวรรณมาลา. (2555). คอร์รัปชันไทย ก้าวหน้าเกินใคร. เครือข่ายข้อมูลการเมืองไทย.

เจริญ เจษฎาวัลย์. (2545). การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตุลา.

\_\_\_\_\_. (2545). การวางมาตรฐานธรรมาภิบาล (setting good governance standards).

กรุงเทพมหานคร : พีแอนด์ดี.

ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (2559). การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต.

รวีวรรณ ชินะตระกูล. (2542). การทำวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ที.พี. พรินท์.

Dess, G. G. & Miller, A. (1993). **Strategic Management**. (Int'l Ed.). Singapore : McGraw Hill.

Yamane, Taro. (1967). **Statistic An Introductory Analysis**. New York : Harper and Row.



ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL  
JUSTICE AND PERFORMANCE OF SUPPORT PERSONEL, KING  
MONGKUT'S UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THONBURI

ฉลอง พรมเวียง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 883 คน กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานจำนวน 300 คน โดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าทีและค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $X = 3.64$ ) อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนและด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การรับรู้ ความยุติธรรม ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

### ABSTRACT

The objectives of this research are three-folds: (1) to study the level of perception of organizational justice among support personnel, King Mongkut's University of Technology Thonburi and (2) to compare personal factors with the performance of support personnel, King Mongkut's University of Technology Thonburi, and (3) to study the relationship between perceptions of organizational justice and the performance of support personnel, King Mongkut's University of Technology Thonburi

This research is quantitative research. The population was 883 support personnel of King Mongkut's University of Technology Thonburi. The sample consisted of 300 operational support personnel using Taro Yamane's sample size calculations. Data were collected using questionnaires created by the researcher. The statistics used in descriptive analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested using T-test and F-test statistics.

The results found that: (1) The sample group had the level of perception of organizational justice and the performance of support personnel, King Mongkut's University of Technology Thonburi as a whole had an average ( $\bar{X}=3.64$ ) at a moderate level. (2) Comparison of personal factors in terms of gender, age, education level, job position, income, and working period affected the performance of support personnel of King Mongkut's University of Technology Thonburi that were significantly different at the .05 level. and (3) The perceived organizational justice in terms of the process of determining compensation and interactions aspect was positively correlated with the performance of the support personnel of King Mongkut's University of Technology Thonburi that was significantly different at the .01 level.

**Keywords:** Perception, Justice, Performance, Support personnel, King Mongkut's University of Technology Thonburi

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจใหม่ และสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการศึกษา ดังนั้นการพัฒนากำลังคนจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย เนื่องจากคนถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร (दनัย เทียนพุฒ, 2551) ด้วยเหตุผลนี้ทำให้ทุกองค์กรต่างพากันแสวงหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กรของตน แต่บางครั้งองค์กรกลับต้องพบกับปัญหาบุคลากรไม่สามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความคาดหวังขององค์กร หรือมีผลการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้ สาเหตุอาจเกิดจากการที่องค์กรจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ หรืออาจเป็นเพราะตัวบุคลากรเองไม่ทุ่มเท ความรู้ ความสามารถในการทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์กรขาดการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานถือเป็นการวัดความสำเร็จของบุคลากรในองค์กร อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรผ่านกระบวนการทำงานอย่างมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน ซึ่งได้ผลลัพธ์ในปริมาณที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้เกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเพียงปัจจัยเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วย เช่น ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น (อัครเดช ไม้จันทร์, 2561)

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันพร้อมทุ่มเทให้กับการทำงานและอยู่ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานานทำให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างคุ้มค่าและช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์กรอาจทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานไปในทางลบ เช่น การลดความพยายามหรือลดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานลง หรือกระทั่งลาออกไปในที่สุด (รุ่งนภา สีทะ, 2554)

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถใช้ผลการศึกษาที่ได้ในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติให้

สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เลือกใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานจำนวนทั้งหมด 883 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 300 คน

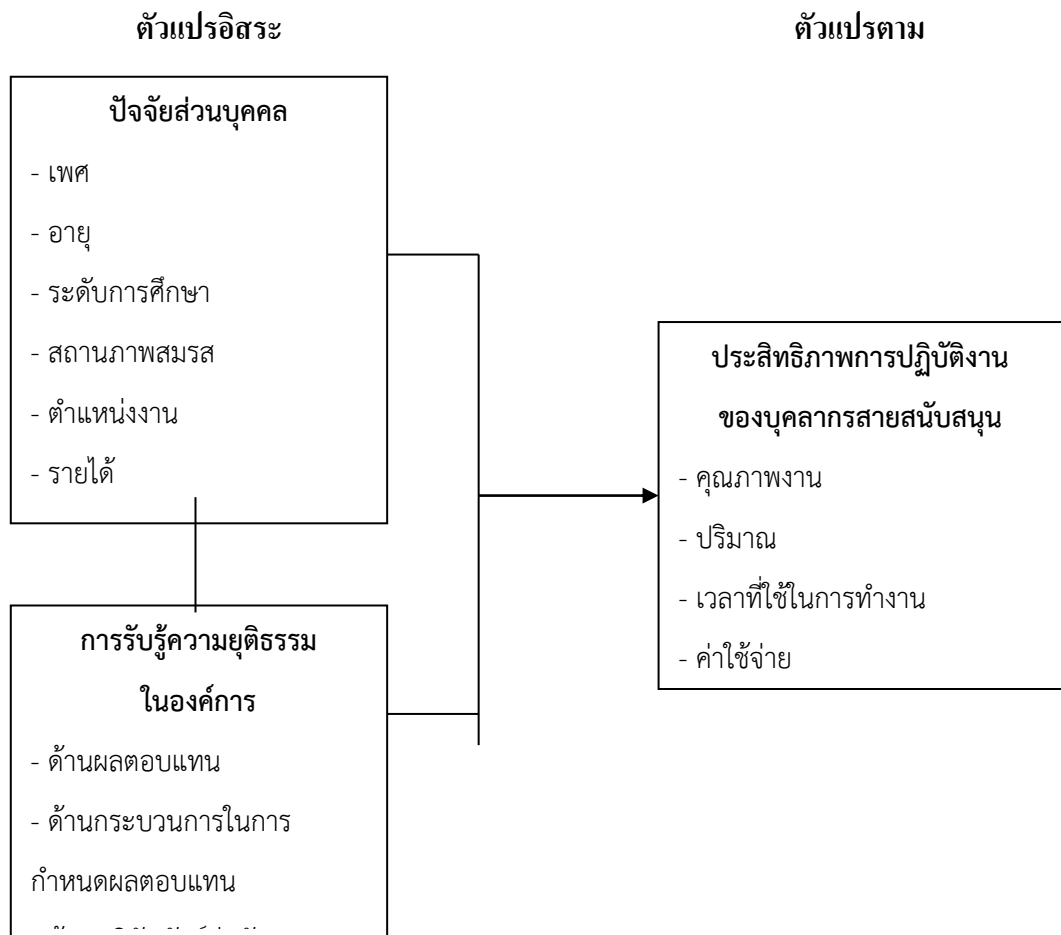
#### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพฯ

### ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 เดือน เริ่มดำเนินการศึกษาข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2565

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

Greenberg (1990) ได้กล่าวไว้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรหมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงานและความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนของพนักงาน

จากรุพรรณ บุญปริพันธ์ (2559) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ในองค์กรโดยรวมไว้ว่าเป็นการใช้ข้อมูลในแต่ละด้านของมิติความยุติธรรมที่มีอยู่มาสร้างเป็นรูปแบบการรับรู้แบบองค์รวม ถูกสร้างขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงที่ต้องทำการตัดสินใจผ่านวิธีลัดทางปัญญา เพื่อเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความยุติธรรมที่สมบูรณ์และแม่นยำมากขึ้น และความยุติธรรมในองค์กร โดยรวมมีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมของพนักงาน

ชนามาส โชติสวัสดิ์ (2557) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมจากองค์กรและผู้บังคับบัญชาในเรื่องการจัดสรรค่าตอบแทน โดยพิจารณาจากลักษณะที่ใช้ในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในงานที่มีลักษณะเดียวกัน รวมทั้งกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจมีความยุติธรรม ปราศจากอคติ และการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

จากการให้ความหมายต่างๆของนักวิชาการเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรหมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงความเหมาะสมของผลตอบแทน กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้การปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลที่ตนเองได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นในองค์กร

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Certo (2000 อ้างถึงในลดาพร เอกพานิช, 2562) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่าเป็นวิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

Pamela, Stephen, Patrica (2004 อ้างถึงในลดาพร เอกพานิช, 2562) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพไว้ว่าเป็นการใช้สิ่งนำเข้าน้อยที่สุด เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์โดยทำในสิ่งที่ถูกต้องตามกระบวนการ

จากการให้ความหมายต่างๆของนักวิชาการเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร โดยวัดประสิทธิภาพจากคุณภาพงาน

ปริมาณงาน ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และความสามารถทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้ และประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญมากต่อการขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ

### 2.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงในลดาพร เอกพานิช, 2562) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจว่าหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and capability) ในการผลิต การดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เมื่อสามารถผลิตสินค้าหรือการบริการในวิธีการ ปริมาณคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม และมีต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จะมียุทธศาสตร์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

Peterson and Plowman (1953: 325) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน ประกอบด้วย

- (1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
- (2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
- (3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานที่จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย
- (4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดจากนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1989) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบได้แก่ คุณภาพงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Costs) เพราะองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านมีความเหมาะสมกับบริบทและการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 883 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามแนวทางของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% และเนื่องจากประชากรที่ศึกษาเป็น Finite population โดยมีจำนวนทั้งหมด 292 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 300 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบคำถามปลายปิด (Closed-ended question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 32 ข้อ จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

- 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จำนวน 10 ข้อ
- 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จำนวน 9 ข้อ
- 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งหมด 15 ข้อ ตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ จำนวน 4 ข้อ
- 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน จำนวน 3 ข้อ
- 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ
- 4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ส่งจดหมายขออนุญาตถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย
2. ส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับคณะ/หน่วยงาน และผู้วิจัยไปปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา แบบสอบถามที่สมบูรณ์จะนำไปตรวจสอบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation)

### สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 158 คน (ร้อยละ 52.7) และมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 45.7) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 133 คน (ร้อยละ 44.3) มี

สถานภาพโสด จำนวน 200 คน (ร้อยละ 66.7) มากกว่าครึ่งหนึ่งมีตำแหน่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 158 คน (ร้อยละ 52.7) มีรายได้เฉลี่ย 25,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 96 คน (ร้อยละ 32.0) และส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 118 คน (ร้อยละ 39.3) จุดหมายปลายทางต่อประเภทของรถไฟ คิดเป็นร้อยละ 25 เท่ากันทุกเส้นทาง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 3.51 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนระดับความคิดเห็นด้านอื่นๆ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกๆ ด้าน ได้แก่ ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ระดับความคิดเห็นด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และระดับความคิดเห็นด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

#### 4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	การประเมิน	P-Value	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
<b>1. กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่แตกต่างกัน</b>				
เพศ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.03*	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
อายุ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	<0.01*	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-way ANOVA
ระดับการศึกษา	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	<0.01*	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-way ANOVA

การปฏิบัติงาน				
สถานภาพสมรส	ประสิทธิภาพ	0.13	ไม่สอดคล้องกับ	t-test
	การปฏิบัติงาน		สมมติฐาน	
ตำแหน่งงาน	ประสิทธิภาพ	<0.01*	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-way ANOVA
	การปฏิบัติงาน			
รายได้	ประสิทธิภาพ	<0.01*	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-way ANOVA
	การปฏิบัติงาน			
อายุงาน	ประสิทธิภาพ	<0.01*	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-way ANOVA
	การปฏิบัติงาน			
<b>2. กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี</b>				
ด้านผลตอบแทน	ประสิทธิภาพ	0.15	ไม่สอดคล้องกับ	Pearson's
	การปฏิบัติงาน		สมมติฐาน	Correlation
ด้านกระบวนการ	ประสิทธิภาพ	<0.01*	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's
ในการกำหนด	การปฏิบัติงาน			Correlation
ผลตอบแทน				
ด้านปฏิสัมพันธ์	ประสิทธิภาพ	<0.01*	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's
ต่อกัน	การปฏิบัติงาน			Correlation

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 300 คน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าสังคมปัจจุบันที่มีการเปิดกว้างมากขึ้น มีการยอมรับผลการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะมีส่วนภาพสมรสใดก็ตาม

ดังนั้นการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของสถานภาพสมรสแต่ขึ้นอยู่กับความตั้งใจและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของทวีพงษ์ พรหมพันธุ์ห้าว (2560) ได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรวิทยาลัยการสาธารณสุข สิรินคร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 126 คน พบว่า บุคลากรวิทยาลัยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของจริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ได้ศึกษาแตกต่างด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 168 คน ที่มีความแตกต่างทางด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัลดา ทองรอด (2556) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จำนวน 200 คน ซึ่งพบว่าสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านกระบวนการในการทำงาน และผลงานผลิต

5.3.2 ผลการศึกษาพบว่า อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากกว่า มักจะมีประสบการณ์ในการทำงานที่เชี่ยวชาญ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะดีกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และส่งผลกระทบต่อรายได้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมถึงระดับความเชี่ยวชาญที่ต่างกันไปด้วย โดยผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชูดภา จิงประสิทธิ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร จำนวน 244 คน ซึ่งพบว่า อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.3 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน แสดงให้เห็นว่าการที่บุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จะมีส่วนทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานร่วมกันภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวุฒินันท์ วงมิ่ง (2563) ที่ได้ศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 215 คน ซึ่งพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ส่ง

ผลบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิผลของทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เป็นปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง และแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังนั้นพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งการอธิบายถึงกระบวนการประเมินผลงานหรือการให้ผลตอบแทนอย่างสมเหตุสมผล และตรงไปตรงมา การเปิดโอกาสให้ซักถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ยังเป็นจุดอ่อนของการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีควรมีการจัดอบรมบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มีความเข้าใจในหน้าที่และพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นให้ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ และการเสริมแรงทางบวกด้วยการให้รางวัลแก่บุคลากรที่ได้รับการชื่นชมจากหน่วยงานต่างๆ หรือการพัฒนางานที่โดดเด่นมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นอย่างสม่ำเสมอ และรักษาคุณภาพการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. การศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งไม่มีความแน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของวันและเวลาที่ตอบแบบสอบถาม สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาถึงทัศนคติ และแรงจูงใจของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มเติมจากการศึกษาครั้งนี้ที่ศึกษาเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยอาจใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็น และความต้องการที่แท้จริง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากร

2. ควรทำการศึกษาดูตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เนื่องจากอาจมีตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอาชีพหรือวิชาชีพอื่นๆ ด้วย เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อาจจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ได้ถูกต้องและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จารุพรรณ สุวรรณไพโรจน์. (2559). อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมต่อความผูกพันต่อองค์การ หัวหน้างาน และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน โดยมีมิติวัฒนธรรมเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑารัตน์ จัตกุล. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เฉลี่ย อุปภา. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนามาศ โชติสวัสดิ์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุกดาภา จึงประสิทธิ์. (2555). แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ชุติมา คุณนะ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คนัย เทียนพุด. (2551). บริหารคนในทศวรรษหน้า. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ทวีพงษ์ พรหมพันธุ์ห้าว. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ทิพวรรณ จันทมาส. (2561). อิทธิพลของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นฤมล จิตรเอื้อ และวิโรจน์ เจษฎาภิรักษ์. (2561). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์และผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมผ่านความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีชัยบุรี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. 14(2): 349-380.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย ศิลปากร.
- ปาหนัน ทรัพย์ธำรงค์. (2559). ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- พรรณทิพย์ รุ่งเรืองศรี. (2558). กลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

- พัฒนาศิกานต์ ศรีโกตะเพชร. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- รุ่งนภา สีทะ. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลดาดพร เอกพานิช. (2562). **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วุฒินันท์ วงมิ่ง. (2563). **อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพรรณษา มากกลาด. (2561). **ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภาภรณ์ ประทุมชัน. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล มจร. (2565). **สถิติบุคลากร**. <https://hrm.kmutt.ac.th/report/detail.php?ID=11214> [สืบค้นออนไลน์ 4 มกราคม 2565]
- อาภาพร สุพร. (2557). **การพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม**. สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.



- อัครเดช ไม้จันทร์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อังคณา อินทแสง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัลดา ทองรอด. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

#### ภาษาอังกฤษ

- Folger R., Cropanzano R. 1998. **Organizational Justice and Human Recourse Management**. California: Sage.
- Greenberg J. 1990. **Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow**. Journal of management, 16: 399-432.

**ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง**  
**อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**  
**EFFICIENCY OF SOCIAL WELFARE SERVICE OF BANG BUA THONG**  
**MUNICIPALITY, BANG BUA THONG DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE**

โฉมฉลา สงวน<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6,486 คน (เทศบาลเมืองบางบัวทอง, 2564) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากวิธีการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 266 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพในการให้บริการ และ (2) ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อาชีพ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคม ไม่แตกต่างกัน แต่ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ได้รับสวัสดิการสังคม ต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคม แตกต่าง

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ การให้บริการ สวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the efficiency of social welfare service of Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province; and (2) to compare the efficiency of social welfare service of Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province classified by personal factors.

The research was quantitative. The population was the elderly who were entitled to receive social welfare benefits of Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province, 6,486 people Bang Bua Thong Municipality, The sample was derived from Taro Yamane's calculation method. A total of 2,564 people were sample. The tools used in the study were questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and correlation coefficient.

The results found that (1) the efficiency of social welfare service of Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province was at a high level in 4 aspects, namely: service processes and procedures, service personnel, facilities, and service quality; and (2) the comparison for efficiency of social welfare service of Bang Bua Thong Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province classified by personal factors were found that sex, occupation, and social welfare service efficiency were no difference, but age, educational background, average monthly income and length of time receiving social welfare on the social welfare service were differently.

**Keywords:** Efficiency, Service, Social Welfare, Bang Bua Thong Municipality,  
Nonthaburi Province

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงมหาดไทย ได้ตราระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 กำหนดคุณสมบัติพื้นฐานของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ประการแรก คือ มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประการที่สองคือ มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่าหรือผู้ที่มีปัญหาซับซ้อนหรือผู้ที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ เป็นผู้ได้รับการพิจารณา ก่อน โดยระเบียบดังกล่าวได้กำหนดว่า “เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ” หมายความว่า เงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่มีสิทธิได้รับเงินโดยจ่ายเป็นเบี้ยยังชีพ “ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์” หมายความว่า ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งได้รับการอนุมัติรายชื่อจากผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548)

ปัญหาของผู้สูงอายุได้เกิดขึ้นทั่วทุกภูมิภาคและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของ ประเทศ ภาครัฐจึงต้องมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการแสวงหาแนวทางและมาตรการในการรับมือกับปัญหาที่จะตามมาในด้านต่าง ๆ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในอนาคต เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมร่วมกันแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาให้เกิดประสิทธิผลและยั่งยืนเพื่อจัดการแก้ไข ปัญหาให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560) และเมื่ออัตรา ประชากรของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น รัฐบาลจำเป็นต้องเพิ่มงบประมาณค่าใช้จ่ายทางด้านสวัสดิการต่างๆ ตามสิทธิที่ผู้สูงอายุควรได้รับ จากผลการสำรวจไม่ว่าจะเป็นการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติและอื่นๆ พบว่าผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 80 มีเงินไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพในวัยหลังเกษียณ แหล่งรายได้ ที่สำคัญของผู้สูงอายุคือ การเกื้อหนุนทางการเงินจากบุตร ซึ่งก็มีแนวโน้มลดลงด้วยเช่นกัน

ดังนั้น ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุมีอยู่หลายด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย กล่าวคือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีรายได้เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพสุขภาพ บางกรณีผู้สูงอายุเจ็บป่วยด้วยโรคที่ต้องทำการรักษาอย่างต่อเนื่อง การประสบปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้สูงอายุ

ไม่ได้รับการรักษาหรือไม่สามารถเข้ารับการรักษาอย่างต่อเนื่องได้ อีกประการหนึ่ง คือ ด้านการศึกษา ขาดความรู้ที่จะนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันอีกทั้งโอกาสที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุจะอาศัยอยู่กับบ้านไม่มีการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน อีกทั้ง การขาดคนดูแลเอาใจใส่ เนื่องจากสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่มักจะไปทำงานกันแต่เช้าแล้วกลับตอนเย็น นอกจากนี้ผู้สูงอายุ จะต้องดูแลตัวเองแล้ว ผู้สูงอายุบางรายยังต้องรับภาระเลี้ยงดูบุตรหลาน ทำให้โอกาสในการรับ บริการสวัสดิการสังคมลดน้อยลงไปด้วย สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะในปัจจุบันประชากรที่อยู่ในวัยผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมาอย่างรวดเร็วและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น รัฐจึงต้องรับภาระในเรื่องการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นด้วย

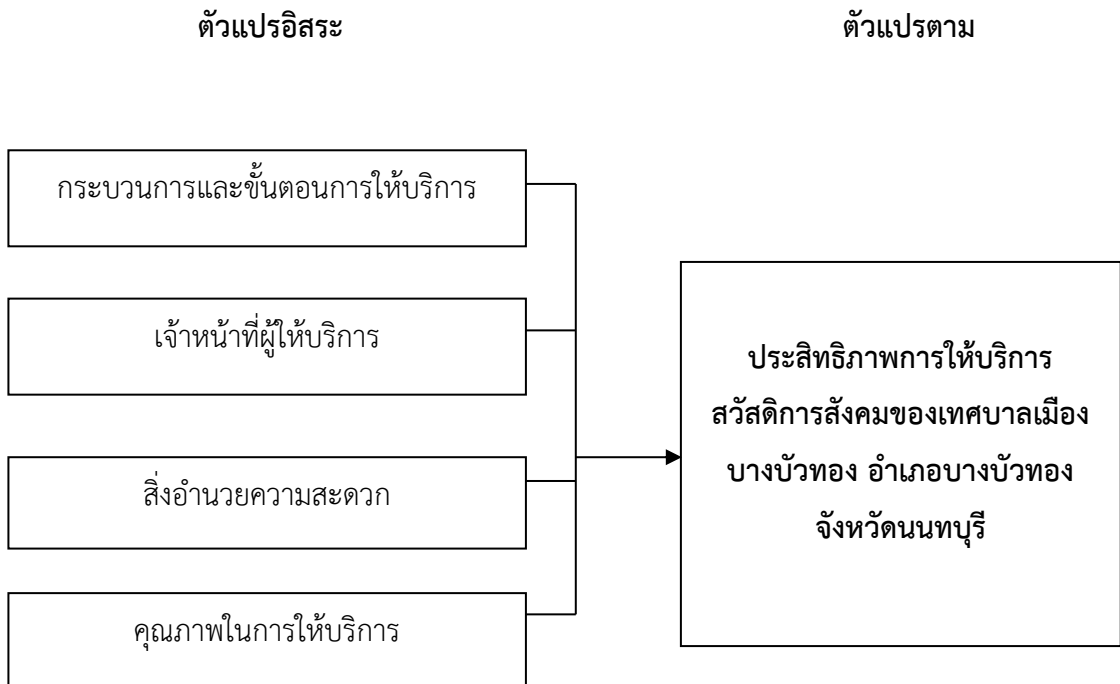
เทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีจำนวนผู้สูงอายุและผู้รับ สวัสดิการเบี้ยยังชีพที่ในรูปแบบการรับบริการเบี้ยยังชีพจากเทศบาล 2 รูปแบบ คือ มารับด้วยตนเอง หรือผ่านผู้แทนจากเจ้าหน้าที่โดยตรง และแบบที่โอนเบี้ยยังชีพผ่านบัญชีธนาคาร ทั้ง 2 รูปแบบ มี ขั้นตอนในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัด สวัสดิการสังคมต่อประชาชนในท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการนำไปพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ในฐานะหน่วยงานที่มีความผูกพันและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการ ให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อได้ ทราบถึงความคิดเห็นของผู้สูงอายุในแต่ละด้านเพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุได้ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ได้มากขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## นียมศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้จัดไว้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
2. สวัสดิการสังคม หมายถึง การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552
3. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสัญชาติไทย และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก
4. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จของการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ให้ดียิ่งขึ้น

## สรุปผลการวิจัย

### ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 266 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 165 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 และเป็นเพศชาย 101 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9

กลุ่มตัวอย่าง อายุมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 60-69 ปีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 70-79 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ช่วงอายุ 80-89 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และต่ำสุดมีอายุมากกว่า 90 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษามากที่สุดอยู่ที่ประถมศึกษา มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมา คือ ไม่ได้รับการศึกษามีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมัธยมศึกษา มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาคือ ไม่ประกอบอาชีพ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และอาชีพรับจ้าง มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้มากที่สุดอยู่ในช่วง 500 บาท – 1,000 บาท มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมา มีรายได้ช่วง 300 บาท – 500 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และรายได้ช่วงมากกว่า 1,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างได้รับสวัสดิการสังคมเป็นระยะเวลานานที่สุดอยู่ในช่วง 4 ปี- 6 ปี มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาอยู่ในช่วงต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และช่วง 7 ปี- 10 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

### **ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก

**สรุป** จากการวัดระดับความคิดเห็นแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์และคำถามในการวิจัย พบว่าประชาชนมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก

### **ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**

1. พบว่าเพศผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิงมีความเห็นต่อแนวทางการดำเนินการทั้งในภาพรวมและรายละเอียดทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน
2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการดำเนินการจำแนกตามอายุในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ไม่มีความ



แตกต่าง ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการดำเนินการจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่าง ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

4. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการดำเนินการจำแนกตามอาชีพพบว่าในภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

5. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการดำเนินการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าในภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

6. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการดำเนินการจำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับสวัสดิการสังคม พบว่าในภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่าง

## อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาเรื่องนี้พบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติม ดังนี้

### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อแนวทางในการดำเนินการโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายชื่อในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาในการได้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสม จำนวนเงินที่ได้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสม และระยะเวลาในการรับลงทะเบียนมีความเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตน์ติกานต์ อินทร์สุข (2564) เรื่อง การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัด พิจิตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการจัด สวัสดิการสังคม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมใน และเพื่อศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัด พิจิตร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความ คิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อแนวทางในการดำเนินการโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรายละเอียดของโครงการ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อผู้สูงอายุเพื่อรับเบี้ยยังชีพ และประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณสมบัติของผู้สูงอายุเพื่อรับเบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับ William A. Robson (1953) กล่าวว่า ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง มาจากแนวคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง

### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

การศึกษาจากผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อแนวทางในการดำเนินการโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์และพูดจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการจ่ายเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนด สอดคล้องกับการศึกษาของวิภา ฐุสรานนท์ (2550) เรื่อง ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต 12 แห่ง จำนวน 352 คน ผลการศึกษาสรุไปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับความพึงพอใจมากถึงปานกลาง

### **ด้านคุณภาพในการให้บริการ**

การศึกษาจากผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อแนวทางในการดำเนินการโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการได้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพมีชีวิตที่ดีขึ้นทั้งสุขภาพกายและจิตใจ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ และประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สูงอายุเพื่อรับเบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ ธีระวุฒิ อรุณเวช (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนางานผู้สูงอายุตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม พ.ศ. 2550 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ผลการศึกษาพบว่า โครงการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม 2550 ในยุทธศาสตร์ด้านสังคมไม่ทอดทิ้งกัน และยุทธศาสตร์สังคมเข้มแข็งมีเพียงพอ โครงการส่งเสริมค่านิยมการใช้จ่าย (ลดรายจ่าย ) เพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ และโครงการ

ส่งเสริมศักยภาพใช้ภูมิปัญญาผู้สูงอายุที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สังคมเข้มแข็ง และผลจากการดำเนินโครงการนาร่องอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (Home Care) จะสามารถทำให้เกิดยุทธศาสตร์สังคมคุณธรรมได้ หากมีการขยายผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และในด้านกระบวนการทำงานต้องการให้เกิดการดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยใช้ครอบครัวและชุมชนเป็นฐานในการดำเนินงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ไว้รองรับการให้บริการผู้สูงอายุตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัวมากขึ้น
2. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในหน่วยงานให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ
3. ควรมีการติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และทราบถึงความต้องการพื้นฐานของ ผู้สูงอายุ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงต่อไป
2. ควรทำการศึกษาวิจัยในพื้นที่ใกล้เคียงหรือในภาพรวมระดับจังหวัด หรือระดับภูมิภาค หรือ ระดับประเทศ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบ และนำมาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการดำเนินการตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษาวิจัยโดยใช้ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความหลากหลายในการศึกษา

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์. (2548). **คู่มือเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานรองรับพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์.
- กิติมา ปรีดีติลล. (2549). **การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ.(2547). **นวัตกรรมท้องถิ่นไทย เล่มที่ 6: กรณีศึกษาด้านการจัดสวัสดิการสังคม ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านสาธารณสุข**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2540). **การปกครองท้องถิ่นไทย กรมการปกครอง**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
- ณัฐรวี แสนตุ้ย. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐกร เอี่ยมบำรุง. (2544). **การรับรู้และการปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขภาพของผู้สูงอายุ ในสถานสงเคราะห์คนชรา บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ดำรง ลัทธพิพัฒน์. (2535). **สังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระวุฒิ อรุณเวช. (2551). **แนวทางการพัฒนางานผู้สูงอายุตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม พ.ศ. 2550 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ทวีชัย วิริยะโกศล. (2541). **ความพึงพอใจกับการบริหารบุคคล**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สายเจริญพาณิชย์.
- ทองใบ สุดซารี. (2551). **การวิจัยธุรกิจ**. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นลินี โลซิงชัยฤทธิ์. (2549). **การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิสิต กุศลกีบาง. (2546). **ปัจจัยคัดสรรที่เป็นตัวทำนายความสามารถในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุไร้ที่พึ่งในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งธัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตา ชูโต. (2548). **การประเมินโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- บำรุง อารีรอบ. (2550). **องค์ประกอบทางกายภาพของหนังสือที่ทำให้ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราเลือกหนังสือ**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยากร หวังมหาพร. (2547). **นวัตกรรมการนำนโยบายผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- พิทยา สุราษฎร์. (2550). **คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบรราชธานี.
- รัตน์ติกานต์ อินทร์สุข. (2564). **การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัด พิจิตร**. *Journal of Modern Learning Development*  
ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2564.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). **การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มนัส นาคำป่อ. (2550). **ความต้องการในการรับบริการทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มิ่งขวัญ ภิวิลัย. (2544). **การศึกษาแนวทางการให้การส่งเสริมสวัสดิการสังคมสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธี ถุกแบบ. (2555). **ประสิทธิผลการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ**. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542). **การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรเวศม์ สุวรรณระดา และ อาภาพรรณ คำวชิรพิทักษ์. (2552). **ปัญหาเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภา ธูสรานนท์. (2550). **ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ศิริพร เขียวไสว. (2551). **การนำนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง จังหวัดสุพรรณบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ**. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). **สถานการณ์และแนวโน้มสังคมผู้สูงอายุไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2547). **พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546**. กรุงเทพฯ: เจ.เอส. การพิมพ์.
- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย. (2548). **กรม. มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- \_\_\_\_\_. (2547). **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ : มปป.
- \_\_\_\_\_. (2542). **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: มปป.
- สุนันทา คุ่มเพชร. (2545). **อิทธิพลของพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพตนเอง การมีส่วนร่วมในชุมชน และความต้องการบริการสวัสดิการสังคมต่อภาวะสุขภาพจิตผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง ระนอง จังหวัดระนอง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิัญญา เวชยชัย และคณะ. (2548). **การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนโครงการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ**. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- Abraham K. Korman. (1977). **Organizational Behavior**. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Barker, A. N. (1980). **Transformational Nursing Leadership : A Vision for the Future**. New York: Macmillan Publishing.
- French. (1964). **Consumer Satisfaction**. San Francisco: Jersey.
- Korman, A.K. (1977). **Organizational Behavior**. New Jersey: Prentice Hall.
- Manford, E. (1972). **Job Satisfaction**. London: Longman.
- Morgan, Phillip. ed. (1970). **Privatization and the Welfare State**. England : Dartmouth.
- Robson, William A. (1953). **Local Government**. in **Encyclopedia of Social Science**. New York: The Macmillan.
- Smith. . (1965). **The Management of People at Work**. New York: Macmillan.

Stufflebeam, D. L. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making Itasca**. Illinois: Peacock.

Wolman Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavior Science**. Von Nestrend: Reinhold Company

Wright, Olive Reces Louise (2006). **Client Preferences for Food Services in Acute and Chronic Care Facilities: Implication for Services Delivery for an Ageing Population**. University of Queensland.

# ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

## ส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

### People's Satisfaction Towards Public Service of Thap Khlo Municipality, Phichit Province

ชนกวรรณ เลี้ยงประเสริฐ<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ซึ่งมีจำนวน 4,978 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ที่ความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตรโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน ที่ความมีนัยสำคัญระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพิจิตร

#### ABSTRACT

The objectives of this research are three-folds: (1 1.) to study the level of people's satisfaction in using the service of Thap Khlo Subdistrict Administrative Organization, Thap Khlo District, Phichit Province; used the service of Thap Khlo Sub-district Administrative Organization, Tub Khlo District, Phichit Province.



This research is quantitative research. The population used in this research was people aged 18 years and over who used the services of Thap Khlo Subdistrict Administrative Organization, Thap Khlo District, Phichit Province, totaling 4,978 people. The sample in the study, according to Taro Yamane (1973) at a confidence level of 0.95 and a sampling error of 0.05 formula consisted of 400 people. Questionnaires using as a tool to collect data. The statistics used in the analysis were descriptive statistics using percentage, frequency, mean and standard deviation. The hypothesis was tested with the t-Test and the F-Test with One-Way ANOVA to analyze individual factors affecting the satisfaction level of the students. People using the service of Thap Khlo Subdistrict Administrative Organization, Thap Khlo District, Phichit Province

Major Findings: (1) the level of satisfaction of the people in using the services of Thap Khlo Subdistrict Administrative Organization, Thap Khlo District, Phichit Province overall was at the highest level. The mean was 4.41. (2) Individual factors were gender, age, education level, occupation, and average monthly income. Affecting the level of people's satisfaction in using the service of Thap Khlo Subdistrict Administrative Organization, Thap Khlo District, Phichit Province, at a significant level of 0.05.

**Keywords:** Satisfaction, Subdistrict Administrative Organization, Phichit Province

## บทนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ปัจจุบันการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ โดยมีรูปแบบการปกครองรูปแบบทั่วไป คือเทศบาล ซึ่งแยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาล เมือง และเทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ รูปแบบการปกครองรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยที่ "กฎหมายการ ปกครองท้องถิ่น แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการ สาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ ราษฎรในท้องถิ่นนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วยและ ต้องการให้การปกครองท้องถิ่นเป็น สถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการ ปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น"

รัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายลำดับศักดิ์สูงสุดของประเทศไทย และเป็นกฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบการปกครองของประเทศ นับตั้งแต่ พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้มีรัฐธรรมนูญมาแล้วทั้งสิ้น จำนวน 20 ฉบับ ซึ่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ถูกเรียกว่า “รัฐธรรมนูญฉบับประชาชน” ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่างรัฐธรรมนูญ ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไทย โดยใช้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยรัฐบาลกลางได้สละอำนาจการตัดสินใจทางการปกครองและการบริหารของส่วนกลางให้แก่องค์กรที่เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ในพ.ศ. 2542 อย่างเป็นทางการ โดยยึดหลักการประชาธิปไตย และเปิดโอกาสให้ประชาชนและส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ดีขึ้น ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมไปถึงการแบ่งเบาภาระหน้าที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะของส่วนกลางได้มากขึ้น

จนมาถึงในปัจจุบัน รัฐธรรมนูญฉบับล่าสุด คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งเป็นฉบับที่ 20 โดยเกิดจากการรัฐประหารในประเทศโดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ แต่ก็ยังคงให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นเดิม ดังที่ปรากฏในบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดย (มาตรา 250) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน” เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการ และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทำได้เพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวสอดคล้องกับบทบัญญัติ (มาตรา 251) ที่ได้กล่าวรวมถึงเรื่อง “การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเป็นของตนเอง” ซึ่งการบริหารบุคคลากรต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็น รวมทั้งที่มาของผู้บริหารท้องถิ่นยังได้บัญญัติให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย และยังกำหนดกระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะของประชาชนในท้องถิ่น (มาตรา 254) โดยให้ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้จากบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่กล่าวมานั้นจะเห็นได้ว่า ได้ยึดหลักการบริหารราชการที่ดี (Good governance) อันจะนำไปสู่การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติ (ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ. 2560, เล่ม134, ตอนที่40ก, หน้า 74-75)

จากข้อมูล ณ วันที่ 3 กันยายน พ.ศ.2563 ซึ่งรวบรวมโดย กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ระบุถึงจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รวมทั้งสิ้น 7,850 แห่ง โดยจำแนกได้ ดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด 74 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง ซึ่งแบ่งเป็นเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 195 แห่ง และเทศบาลตำบล 2,247 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง องค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้น 2 แห่ง (กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ๒ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ เดิมเป็นท้องถิ่นบางส่วนในตำบลทับคล้ออำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ได้รับการยกฐานะเป็นสุขาภิบาลทับคล้อตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 10 ธันวาคม 2499 มีพื้นที่เขตสุขาภิบาล 1.72 ตารางกิโลเมตร สุขาภิบาลทับคล้อ ระยะเวลาอยู่ในความดูแลของอำเภอตะพานหิน ตั้งแต่ พ.ศ. 2499 จนกระทั่งได้มีการแบ่งเขตการปกครองโดยยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอทับคล้อ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2526 และยกฐานะเป็นอำเภอทับคล้อ เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2530 จึงอยู่ในความดูแลของอำเภอทับคล้อ และต่อมากกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศลงวันที่ 18 มิถุนายน 2535 ให้สุขาภิบาลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร เป็นสุขาภิบาลที่มีฐานะการคลังเพียงพอที่จะบริหารงานประจำของสุขาภิบาลได้ จึงมีประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้งและเมื่อปี พ.ศ. 2542 มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เป็นผลให้สุขาภิบาลทับคล้อเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 (องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ, ม.ป.ป.-a)

จากข้อมูลรายงานสถิติที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2564 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษาการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ และงานด้าน รายได้หรือภาษีการจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่) ของเทศบาลตำบล ทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร โดยเรียงจากระดับ มากที่สุด มาก พอใช้ น้อย น้อยที่สุด โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อได้รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2564 ซึ่งแสดงรายละเอียดดังนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2564 ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ 3) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ 4) ด้านรายได้หรือภาษีการจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่) ผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัด

พิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงาน เอกชน ที่ได้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร จำนวน 367 คน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.70 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.07 รองลงมาได้แก่ งานด้าน รายได้หรือภาษีการจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.64 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทับ คล้อ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.55 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านการศึกษา การจัดการเรียน การสอนของโรงเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.52 (องค์การ บริหารส่วนตำบลทับคล้อ, ม.ป.ป.-b)

ผู้วิจัยจึงใคร่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร เพื่อให้ผลการศึกษานี้ นำไปสู่หนทางของการพัฒนาการ ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตรให้ดียิ่งขึ้นไปในอีกระดับหนึ่งใน อนาคต แม้ว่าในปัจจุบันผลการบันทึกทางสถิติจะบ่งบอกว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การ บริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับที่มากถึงมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยก็ยัง เล็งเห็นความสำคัญว่า หากเป็นข้อมูลใหม่ที่ถูกดำเนินการเก็บข้อมูลและสอบถามโดยผู้ที่ไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อและประชากรในเขตพื้นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ใน การปรับปรุงพัฒนาต่อไป และหากองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อต้องการที่จะพัฒนาระบบการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ มีการบริการที่ดียิ่งขึ้นไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำ การวิจัยนี้ต่อไป เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล ทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาเน้นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร เป็นพื้นที่ในการศึกษา

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ซึ่งมีจำนวน 4,978 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรคำนวณกลุ่มประชากรที่ทราบจำนวนประชากร (Finite Population) ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน แต่ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร
3. เพื่อตระหนักรู้ถึงแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**เทศบาลตำบล** หมายถึง เทศบาลส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร ซึ่งครอบคลุมพื้นที่เขตการปกครองตำบลทับคล้อทั้ง 11 หมู่บ้าน

**ประชากร** หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร โดยมีจำนวนครัวเรือน 1,728 ครัวเรือน แบ่งเป็นชายจำนวน 2,395 คน และหญิงจำนวน 2,583 คน และมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 4,978 คน

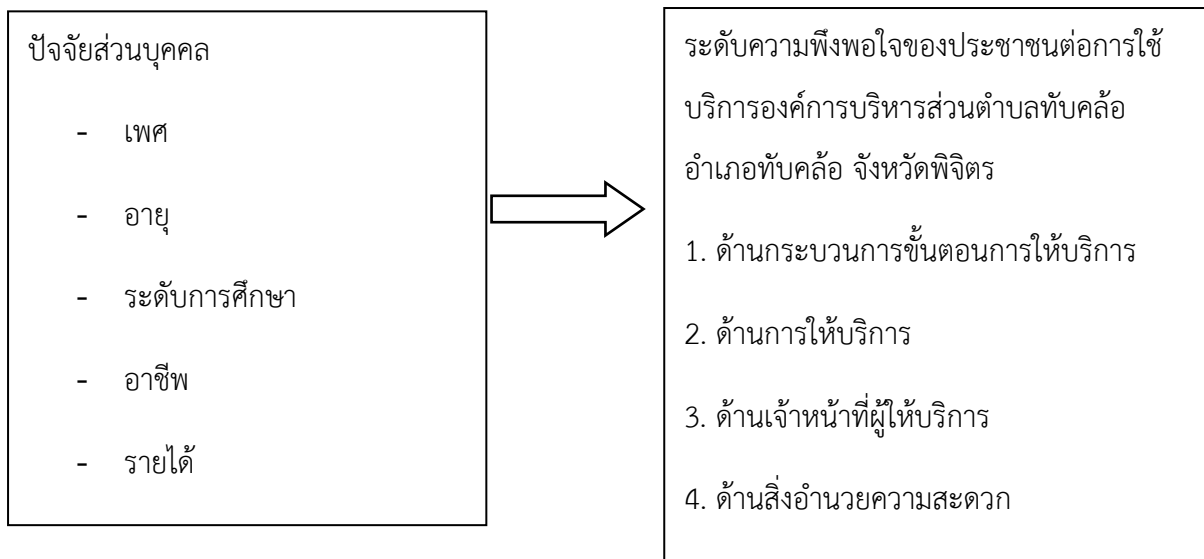
**เจ้าหน้าที่** หมายถึง บุคลากร/พนักงาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ หัวหน้าส่วนราชการ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายตรวจสอบภายใน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจของประชาชนในเขตตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร ที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร ในส่วนงาน ต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้นำผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร ที่มีความสอดคล้องและแตกต่างของผลการวิจัยที่ผ่านมา รวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและ แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.2.1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของประชาชนในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร

ผลการศึกษาจากประชาชนในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน ส่วนใหญ่อายุ 26-35 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 เนื่องจากเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล โดยเพศชายถูกกำหนดให้เป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัว ส่วนเพศหญิงเป็นผู้ดูแลครอบครัว (Dick de Konning, ม.ป.ป อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2560) ดังนั้น เพศหญิงจึงมีความสะดวกกว่าที่จะมาติดต่อ

ขอรับบริการรวมทั้งเพศหญิง มีจุดเชื่อมต่อระบบประสาทรหว่างสมองซีกซ้ายและขวามากกว่าเพศชาย เพศหญิงจึงมีความสามารถที่รอบด้านและสามารถทำได้หลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันเก่งกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศหญิงมีความรอบคอบในการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการมากกว่าอีกด้วย (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2556 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤกษ์, 2560)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เท่ากัน และ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตรมีการให้บริการที่ดี มีคุณภาพในระดับหนึ่ง

## **ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เพศที่ต่างกัน ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์ของ สาระดีดี.คอม (ม.ป.ป) ที่กล่าวว่า เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่างๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญ



ทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ อมรรรัตน์ บุญภา (2557) ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัด จันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน หลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผลต่อระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันว่า ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของ นิเวศน์ ธรรมะ และ ลัทธพล วีระยุทธบัญชา (2556) ที่กล่าวว่า ระดับ การศึกษาเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลการที่คนมีระดับการศึกษาที่ แตกต่างกันย่อมทำให้ความคิดและทัศนคติแตกต่างกันตามไปด้วย คนที่มีระดับการศึกษาที่สูงย่อมทำให้มี ความคิดและทัศนคติที่ดีกว่าคนที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันว่าระดับความมี นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ วชิร ภูรักษา (2562) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ. เชียงราย พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็ง ราย จ.เชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 5** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ วัชร ภูรักษา (2562) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตรในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.35 ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การพัฒนาหรืออบรมบุคลากรที่มีหน้าที่ทำการให้บริการขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากในยุคปัจจุบันยุคสมัยเปลี่ยนไป ผู้คนให้ความสำคัญกับการให้บริการของบุคลากรมากขึ้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรหาวิธีการให้บริการที่ดีขึ้นและสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้บริการควรมีการติดตามนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จะสามารถเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการในส่วนนี้อีกด้วย

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรจะต้องทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้ออย่างต่อเนื่อง และอาจจะต้องทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึกในแต่ละฝ่ายงานเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ทราบถึงรายละเอียดของการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนเพื่อการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อต่อไป

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลทับคล้อ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านทัศนคติ ด้านแรงจูงใจ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการของประชาชน

5.3.2.4 ควรทำการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการบริการในแง่ของงานเทศบาลเจ้าหน้าที่ และบทบาทหน้าที่ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วย โดยใช้วิธีการ

สัมภาษณ์ และ/หรือการสังเกตการณ์กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และทราบถึงระเบียบข้อปฏิบัติจาก  
เทศบาลอีกด้วย

## บรรณานุกรม

กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ๒ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.  
(2563). *สรุปข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ*.

[Online].available:<http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp>.

เกษตรพันธุ์ ขอบท่ากิจ. (2546). *ประสิทธิภาพการบริหารงานบริการภาครัฐศึกษากรณีสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยบูรพา* [ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. สาขาบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จันทร์เพ็ญ กรวิทยาคุณ. (2559). *ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม  
การใช้ บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ บรม.  
(การตลาด)]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2556). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี*  
[วิทยานิพนธ์.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.]. วิทยาลัยการ  
บริหารรัฐกิจ.มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชะเอิน พิศาสุขชินทร์. (2553). *ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการ  
งานกิจการนักศึกษา* [วิทยานิพนธ์]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก  
[https://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=tru](https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=tru)

ชุติมา น้าหาญ. (2559). *ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการซ้ำของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัดทวีวัฒน์  
กำจัดปลวก* [การค้นคว้าอิสระสาขาวิชาบริหารธุรกิจ.]. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และ ภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1 [ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

दनัย เทียนพุม. (2541). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิเวศน์ ธรรมะ และ ลัทธพล วีระยุทธบัญชา. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภค กวาแฟสด. วารสารการตลาด และการสื่อสาร, 851-870.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). วิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่5. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.

ประชากร พัฒนกุล และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะของจังหวัด กาญจนบุรี [การค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ]. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปราการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ของผู้ผลิตสุกษณ์รายใหญ่:กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ]. บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ปิ่นนวัชร์ พัชราวาลย์. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.)]. บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บุญญาพัชร อาจหาญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี [วิทยานิพนธ์]. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพ็ญศรี เลิศเกียรติวิทยา. (2556). การเป็นผู้ประกอบการ. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.

รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี [การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา. 134(40 ก),74-75.

วรัสถิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203* [วิทยานิพนธ์]. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนัว อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วัชร ภูรักษา. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน* [วิทยานิพนธ์.ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.]. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สมยศ จีวลาย, & บรรดิษฐ์ พระประทานพร. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สาระดีดี.คอม. (ม.ป.ป.). *แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร Demographic Characteristics of Receiver*. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2565 จาก [http://www.sara-dd.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=76](http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=76) : conceptual-framework-population-demographic-communication&catid=25:the-project&Itemid=72

สุภาวดี แซ่อ้อย, & ศิริรัตน์ ตีสอน. (2559). *การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรื่องระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนแสนสุข จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ. (ม.ป.ป.-a). ข้อมูลพื้นฐาน. สืบค้น 10 ธันวาคม 2022, จาก <https://www.thabklo.go.th/condition.php>

องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ. (ม.ป.ป.-b). รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี. สืบค้น 10 ธันวาคม 2022, จาก [https://www.thabklo.go.th/project\\_detail.php?hd=2&doIP=1&checkIP=chkIP&id=15242&checkAdd=chkAd&dum=43169\\_ypk](https://www.thabklo.go.th/project_detail.php?hd=2&doIP=1&checkIP=chkIP&id=15242&checkAdd=chkAd&dum=43169_ypk)

อรอินทร์ กิจสำราญ, ธีระ กุลสวัสดิ์ และอมรทิพย์ อมราภิบาล. (2562). การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแก้ตัวในการศึกษาพฤติกรรมเล่นหอยไต่ดินของกลุ่มแม่บ้านฝึกออาชีพในจังหวัดชลบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

Ahn,T., Ryu,S., & Han, I. (2007). *The impact of web quality and playfulness on user acceptance of online retailing*. Information & Management, 44(2007), 263-275.

Joewono, T. B., & Kubota, H. (2007). *User satisfaction with paratransit in competition with motorization in indonesia: Anticipation of future implications* [Transportation]. 34(3), 337-354. doi:10.1007/s11116-007-9119-7.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Retailing*.

Parasuraman, A, Berry, L. L., & Zeithaml, V.A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free.

Parasuraman, A., Zeithamal, V, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 35-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.

Perreault, D., & Jerome, E. (1996). *Basic Marketing: A Global-Managerial Approach*. Illinois: R. D. Irwin.

Spechler, J. W. (1988). *When America does it right: Case studies in service quality*: Norcross. GA: Industrial Engineer and Management.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper and Row. Publications. P.727-728. Vroom, H. V. (1967). Work and Motivation.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

The Factors Affecting Working Efficiency of Public Servants of  
Sing Buri Municipality, Mueang District, Sing Buri Province

ชนพัฒน์ เลียงประเสริฐ<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 60 คน โดยผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมด (Population Universe) ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2565 ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีในภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ความมีนัยสำคัญระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้าราชการ จังหวัดสิงห์บุรี



## ABSTRACT

The objectives of this research are three-folds: (1) to study the performance efficiency of municipal government officials in Sing Buri, Mueang District, Sing Buri Province and (2) to study factors affecting the performance efficiency of municipal government officials. Muang Sing Buri, Mueang District, Sing Buri Province.

This research is quantitative research. The population used in this research was 60 employees of Sing Buri Municipality's local administrative organizations, Bang Phutsa Sub-district, Mueang District, Sing Buri Province that working in the year 2022. Questionnaires using as a tool to collect data. The statistics used in the analysis were descriptive statistics using percentage, frequency, mean and standard deviation. The hypothesis was tested with the t-Test and the F-Test with One-Way ANOVA to analyze individual factors affecting operational efficiency of municipal officials Mueang Sing Buri, Bang Phutsa Subdistrict, Mueang District, Sing Buri Province

Major Findings: (1) the performance efficiency of civil servants of Muang Sing Buri municipal government officers, Bang Phutsa Sub-district, Mueang District, Sing Buri Province as a whole was found to be at a relatively high level. The mean was 3.82. (2) Individual factors were gender, age, education level, occupation and average monthly income. Affecting the performance of municipal government officials. Mueang Sing Buri, Bang Phutsa Subdistrict, Mueang District, Sing Buri Province no difference at the level of significance 0.05

**Keywords:** operational efficiency, civil servants, Sing Buri Province

## บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบุคลากรงบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการ วางระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับ ดูแลของรัฐบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 อ้างถึงใน นฤมล ไทรตรระกุล, 2564)

สำหรับประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ (รุ่งรัตนา เจริญจิตต์, 2555 อ้างถึงใน นฤมล ไทรตรระกุล, 2564) คือ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในทุกจังหวัดจะมี 3 ประเภท ได้แก่

1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

1.2 เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล (โดยแบ่งออกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล)

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนรูปแบบทั่วไปจะมีชั้นเป็นกรณี ๆ ไป ส่วนใหญ่เป็นเขตเมืองใหญ่ เช่นเมืองหลวง หรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ได้แก่

2.1 กรุงเทพมหานคร (กทม.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภากรุงเทพมหานคร(ส.ก.) และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

2.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยาและนายกเมืองพัทยา เทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ โดยทางรถยนต์ ประมาณ 142 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดลพบุรี ประมาณ 26 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดอ่างทอง ประมาณ 41 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดชัยนาท ประมาณ 55 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสุพรรณบุรี

ประมาณ 90 กิโลเมตร มีพื้นที่ 7.81 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระบือ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ทิศใต้ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต้นโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ทิศตะวันออก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต้นโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี (เทศบาลเมืองสิงห์บุรี, 2565)

เทศบาลเมืองสิงห์บุรี เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และเป็นเทศบาลขนาดกลาง ประวัติการจัดตั้งดังนี้ คือ เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2460 สมัยมหาเสวกเอกเจ้าพระยาสุรสีห์วิศิษฐ์ศักดิ์ ดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ได้มีการประกาศจัดตั้งสุขาภิบาลเมืองสิงห์บุรี มณฑลกรุงเก่า ตำบลบางพุทรา (ปัจจุบันคืออำเภอเมืองสิงห์บุรี) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 34 ปี 2460 ต่อมาในปี 2478 ได้ยกฐานะสุขาภิบาลเมืองสิงห์บุรีเป็นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2478 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 52) ในขณะนั้นมีพื้นที่การปกครอง 1.7 ตารางกิโลเมตร ต่อมาในปี พ.ศ. 2517 ได้ขยายเขตเทศบาลออกไปอีก 6.11 ตารางกิโลเมตร ทำให้ปัจจุบันเทศบาลมีพื้นที่ ทั้งหมด 7.81 ตารางกิโลเมตร โดยสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองสิงห์บุรี (เทศบาลเมืองสิงห์บุรี, 2565) จากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาของจังหวัดสิงห์บุรี ในยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม ข้อที่ 1.5 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่า เทศบาลเมืองสิงห์บุรี ยังต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร (แผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองสิงห์บุรี, 2565)

ทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารและการสร้างคุณค่าให้กับองค์การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐแนวใหม่ ส่วนราชการต้องมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความเข้มแข็งและมี สิ่งที่สำคัญที่สุดในองค์กรปัจจุบันคือจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับกรบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนทางสังคม (Social Capital) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างรายได้เปรียบ องค์กรจึงต้องมีแนวทางปฏิบัติ ระบบงานที่เอื้อและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจกัน เป็นทีม การพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่สูงจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ (บดีรินทร์ วิจารณ, 2551) นอกจากนี้ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จที่สำคัญของการบูรณาการการทำงานคือความสามารถของคน ได้แก่ความสามารถในการมองแบบ Oriented View ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาในประเด็นต่าง ๆ ความสามารถในการจัดการเพื่อผลักดันให้งานเกิดขึ้นได้ และความสามารถในการประสานงานกับทุกฝ่าย นั่นคือการทำงานต้องอาศัยความสามารถของบุคลากรเรื่องการมองเชิงยุทธศาสตร์ รู้ภาพใหญ่ รู้

ความเชื่อมโยง รู้ปัญหา รู้จักวิเคราะห์ รู้ลำดับความสำคัญและต้องเป็นคนที่มึลู่กล่อลู่กชน มีจิตวิทยาในการใช้คน การใช้คนให้ถูกกับงานไม่เพียงพอ ต้องรู้จักให้แรงใจด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญว่า การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานต่อไป และจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังใช้เป็นแนวทางทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและการบริหารงานขององค์กรต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล เมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

### **สมมติฐานของการวิจัย**

1. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

7. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเน้นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกปเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เป็นพื้นที่ในการศึกษา

#### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 60 คน โดยผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมด (Population Universe) ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2565 ในการวิจัยครั้งนี้

## ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ.2565 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

## ประโยชน์ของการวิจัย

- 1) ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
- 2) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
- 3) ผลจากการศึกษานำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

## นิยามศัพท์เฉพาะ

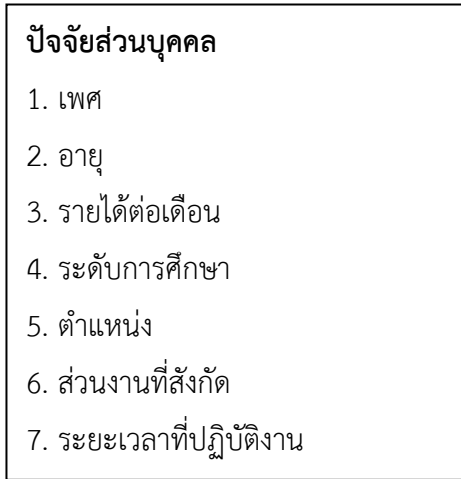
**เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. คณะผู้บริหาร 2. สมาชิกสภาเทศบาล 3. พนักงานและเจ้าหน้าที่

**ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร** หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงาน มีคุณภาพ ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ไข้ก ลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ

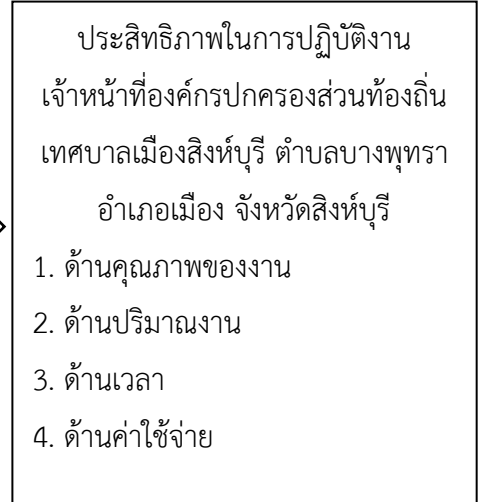
1. ประสิทธิภาพในด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็วได้มาตรฐาน เกิดความคุ้มค่า เป็นประโยชน์ต่อองค์กรรวมถึงสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ
2. ประสิทธิภาพในด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่กำหนดไว้และสามารถทำได้ของหน่วยงาน โดยมีปริมาณที่เหมาะสม ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่ หน่วยงานวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ประสิทธิภาพในด้านเวลา หมายถึง การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานอย่าง เหมาะสมและทันสมัยกับงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับงาน มีการใช้ ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด และวิธีการที่ลงทุนน้อย ได้ผลกำไรมากที่สุด

## กรอบแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ส่วนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล เมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี และส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ 1** การศึกษาข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ส่วนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล เมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 มีตำแหน่งในระดับลูกจ้างประจำ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ส่วนใหญ่อยู่ในส่วนงานกองการศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 3 – 6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ 1 – 3 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ 7 – 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาล เมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่



ในระดับค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

การศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี รอบที่ 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาคือ ในระดับดีมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ระดับดีเด่น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับพอใช้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และระดับปรับปรุง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

## **ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เพศที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

**สมมติฐานที่ 2** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่



สิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 6** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ส่วนงานที่สังกัดที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 7** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้นำผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีความสอดคล้องและแตกต่างของผลการวิจัยที่ผ่านมารวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและ แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.2.1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์

ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ส่วนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล เมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 71.70 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 มีตำแหน่งในระดับ ลูกจ้างประจำ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ส่วนใหญ่อยู่ในส่วนงานกองการศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 3 – 6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ 1 – 3 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ 7 – 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.00 ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล ไทรตระกูล (2564) พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าและเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับตำแหน่งเป็นพนักงานจ้าง สังกัดสำนักปลัด และหน่วยตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงาน 1 ปีขึ้นไป – 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาล เมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของ งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มี ประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 มีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ที่มีครบทั้ง 4 ด้าน ด้วยกัน คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับ นฤมล ไทรตระกูล (2564) พบว่า โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง มี ประสิทธิภาพอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง และเมื่อจัดอันดับพบว่า ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของ งาน

เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และลำดับ สุดท้ายคือ ด้านปริมาณงาน

การศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี รอบที่ 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาคือ ในระดับดีมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ระดับดีเด่น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับพอใช้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และระดับปรับปรุง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

## **ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เพศที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล ไทรตระกูล (2564) พบว่า เพศ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง กล่าวคือ เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่แล้ว เพศของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง ที่เปลี่ยนแปลงไปไม่มี อิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง

**สมมติฐานที่ 2** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ภมร ชันธหัตถ์ และคณะ (2565) พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลบางชะแยงที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นฤมล ไทรตระกูล (2564) พบว่า อายุ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง กล่าวคือ เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่แล้ว อายุของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง ที่เปลี่ยนแปลงไปไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง

**สมมติฐานที่ 3** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล ไทรตระกูล (2564) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง กล่าวคือ เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่แล้ว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง ที่เปลี่ยนแปลงไปไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง

**สมมติฐานที่ 4** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ภมร ชันธหัตถ์ และคณะ (2565) พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลบางเขยงที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแนวคิดของ นิเวศน์ ธรรมะ และ ลัทธพล วีระยุทธบัญชา (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับการศึกษา (Education) ระดับการศึกษาเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลการที่คนมีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ย่อมทำให้ความคิดและทัศนคติแตกต่างกันตามไปด้วย คนที่มีระดับการศึกษาที่สูงย่อมทำให้มีความคิดและทัศนคติที่ดีกว่าคนที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

**สมมติฐานที่ 5** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล ไทรตระกูล (2564) พบว่า ระดับตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง กล่าวคือ เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่แล้ว ระดับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ที่เปลี่ยนแปลงไปไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

**สมมติฐานที่ 6** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านส่วนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ส่วนงานที่สังกัดที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล ไทรตระกูล (2564) พบว่า ส่วนงานที่สังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง กล่าวคือ เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่แล้ว ส่วนงานที่สังกัดของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง ที่เปลี่ยนแปลงไปไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง

**สมมติฐานที่ 7** เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ภมร ชันธหัตถ์ และคณะ (2565) พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลบางชะแ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นฤมล ไทรตระกูล (2564) พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง กล่าวคือ เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่แล้ว ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง ที่เปลี่ยนแปลงไปไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของ



ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1.1 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอมเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านคุณภาพของงานมีประสิทธิภาพในระดับสูง และพบว่าในข้อท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน เพื่อสร้างมาตรฐานและภาพลักษณ์การทำงานที่ดีของส่วนงาน อีกทั้งหากมีการทำงานที่เหมาะสมตามกำหนด อาจสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือให้ประชาชนได้อีกด้วย

5.3.1.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอมเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านเวลา พบว่าในข้อท่านมีการปรับปรุงระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เช่น การลดระยะเวลาในกระบวนการติดต่อราชการช่วงโควิด (Covid19) เพื่อลดความแออัดในการให้บริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทางผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ปรับเปลี่ยนไปจะเป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ของส่วนงาน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรมีการจัดการการให้บริการที่สะดวกสบาย จำกัดจำนวนผู้เข้าใช้บริการ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ และเพิ่มความปลอดภัยจากสถานการณ์โรคระบาดที่ยังไม่กลับมาเป็นปกติอีกด้วย

5.3.1.3 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอมเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านค่าใช้จ่าย พบว่าในข้อท่านดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามราคากลางที่กำหนดใน พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการที่เป็นไปตามมาตรฐานแต่จำเป็นต้องปรับการบริหารเพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการบริหารการดำเนินงานในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อความโปร่งใสและความเที่ยงตรง และง่ายต่อการตรวจสอบ และดำเนินการอีกด้วย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า อาจยังมีปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ศึกษา ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาตัวแปรปัจจัยที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร เช่น สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร สิ่งแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยขององค์กร และกระบวนการองค์กร ซึ่งหากพบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่แล้ว จะสามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มอื่นๆ นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ประชาชนผู้ใช้บริการ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ทำงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างรอบด้าน

### บรรณานุกรม

เทศบาลเมืองสิงห์บุรี. (2565). *ข้อมูลทั่วไป*. <http://www.muangsing.go.th/content/information>

นฤมล ไทรตระกูล. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง* [งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิเวศน์ ธรรมะ และ ลัทธพล วีระยุทธบัญชา. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟสด*. วารสารการตลาด และการสื่อสาร, 851-870.

บดินทร์ วิจารณ์. (2551). *ชุดเครื่องมือการพัฒนาองค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิชชั่น แอนด์พริ้นท์แอนด์มีเดีย จำกัด.

แผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองสิงห์บุรี. (2565). *แผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองสิงห์บุรี*. <http://www.muangsing.go.th/content/strategy>

- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. บัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- เพ็ญศรี เลิศเกียรติวิทยา. (2556). *การเป็นผู้ประกอบการ*. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สาระดีดี.คอม. (ม.ป.ป.). *แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร Demographic Characteristics of Receiver*. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2565 จาก [http://www.sara-dd.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=76](http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=76) : conceptual-framework-population-demographic-communication&catid=25 : the-project&Itemid=72
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). *รายงานประจำปี 2549 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: บางกอกบล๊อค.
- อรอินทร์ กิจสำราญ, อีระ กุลสวัสดิ์ และอมรทิพย์ อมราภิบาล. (2562). *การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแก้ตัวในการศึกษาพฤติกรรมเล่นหอยไต่ดินของกลุ่มแม่บ้านฝักอาชีพในจังหวัดชลบุรี*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.







# การพัฒนา รูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วม

ของชุมชน

ในเขตพื้นที่อำเภอมนอโรมย์ จังหวัดชัยนาท

## The Model Development of drug Addiction Rehabilitation in Manorom District Chainat Province

ชมพูนุช แก้วซุง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอมนอโรมย์ จังหวัดชัยนาท และ (2) พัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้ติดยาเสพติดในเขตพื้นที่อำเภอมนอโรมย์ จังหวัดชัยนาท

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล คำตอบของข้อมูลคือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสนทนากลุ่ม สัมภาษณ์แบบเจาะลึกดำเนินการกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 24 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักมีข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการฟื้นฟูยาเสพติดเป็นจำนวนมาก ข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์แบบแยกส่วน พบว่า (1) สภาพการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอมนอโรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า การฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดต้องดำเนินการเชิงบูรณาการความร่วมมือตามหลัก “บวร” โดยการประสานความร่วมมืออย่างรอบด้าน กลุ่มชุมชน กลุ่มสหวิชาชีพ ทำหน้าที่ทั้งการป้องกัน ปรามปราม บำบัด เฝ้าระวัง และพัฒนาคุณภาพชีวิต (2) พัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้ติดยาเสพติดในเขตพื้นที่อำเภอมนอโรมย์ จังหวัดชัยนาท มี 4 รูปแบบ ดังนี้ การพัฒนากลุ่มแกนนำ การพัฒนากลุ่มเครือข่าย การนำหลัก “บวร” (บ้าน วัด โรงเรียน) มาใช้ในการมีส่วนร่วม และ การบริหารจัดการศูนย์ฟื้นฟูยาเสพติด

**คำสำคัญ:** การพัฒนา การบำบัดฟื้นฟู ผู้ติดยาเสพติด การมีส่วนร่วม จังหวัดชัยนาท

### ABSTRACT

This study aims to 1) The study the condition of drug addiction rehabilitation by participation of communities in Manorom district area. and 2) to develop a drug addiction rehabilitation model by participation of the community of drug addicts in Manorom district Chainat Province

The data of general information The answer of data were; Indept interview and focus group discussions. Indept interview were conduct with 24 keys informants, the key informant had a lot of insightful information about rehabilitation the collected data were analysis by derenition analyze found: (1) the condition of drug addiction rehabilitation by community participation in the area of Manorom District Chainat province found that drug addicts' rehabilitation must be carried out with integrated cooperation according to the "borwon" principle by cooperating in all aspects. Community leaders and multidisciplinary groups perform duties in prevention, suppression, therapy, surveillance, and improvement of quality of life. and (2) develop a drug addiction treatment model through participation of Community of drug addicts in the area of Manorom District Chainat Province has 4 format as follows: Development of the leadership group , Development of network groups , Applying the principle of "bowon" (home, temples, schools) to participate and Management of drug rehabilitation centers.

**Keywords:** Development, Rehabilitation therapy , Drug addiction, Participation , Chainat Province

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยาเสพติดเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างที่ทั่วโลกต้องให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามร่วมกัน ทั้งนี้ ยาเสพติดได้สร้างความเสียหายในหลากหลายมิติ ทั้งด้านสุขภาพทางกายและจิตของผู้เสพ ครอบครัว ชุมชนและสังคม ตลอดจนส่งผลในเชิงลบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของชาติ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่มีการขยายตัวของการผลิตยาเสพติด และถูกใช้เป็นทางผ่านและปลายทางของขบวนการค้ายาเสพติดเฉพาะยาบ้า ความจริงแล้วสาเหตุในการใช้สารเสพติดของมีหลายสาเหตุด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นความคึกคะนองของช่วงวัย เพื่อนชักชวน เกิดปัญหาความรัก มีปัญหาส่วนตัว ได้รับความกดดันในการเรียน ฯลฯ ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สารเสพติดมากที่สุด พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้เด็ก เยาวชนและวัยรุ่นเข้าไปข้องเกี่ยวกับยาเสพติดมากที่สุดคือ ชุมชนและสังคม หากได้อยู่ในสังคมหรือชุมชนที่ดี ก็จะ ทำให้เด็ก เยาวชน และวัยรุ่นเหล่านั้นเลือกที่จะปฏิเสธไม่ใช้ยาเสพติด แต่เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่ามันคงเป็นไปได้ที่เด็ก เยาวชนและวัยรุ่นจะได้อยู่ในสังคมที่ดีทุกคน สิ่งสำคัญคือ สถาบันครอบครัว ต้องคอยมอบความรัก ความอบอุ่นและความเข้าใจให้กับเด็ก ไม่สร้างแรงกดดันและคาดหวังสูงจนเกินไป

สาเหตุของการเกิดปัญหายาเสพติดในกลุ่มเด็กและเยาวชน พบว่ามาจากหลายสาเหตุ จำแนกสาเหตุที่เกิดจากภายในจิตใจของตัวบุคคล เช่น ความคิด ความเชื่อ ความรู้ ทัศนคติ ค่านิยม



ทักษะการใช้ชีวิต นอกจากนี้ยังมีสาเหตุมาจากสิ่งเร้าของสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในสังคมที่มีอิทธิพล เช่น ชุมชน สถานศึกษา กลุ่มเพื่อน ครอบครัว เป็นต้น ทำให้เกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรมและเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสนใจในการเริ่มต้นนำพาทางการแพทย์มาใช้ในทางที่ผิด เพราะอยากรู้ อยากลอง ซึ่งแนวทางหรือมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของเด็กและเยาวชนไว้ 2 แนวทาง ได้แก่ การเสริมสร้างภูมิคุ้มกันภายนอกของเด็กและเยาวชนในระดับบุคคลด้วยการเสริมสร้างการเรียนรู้ฝึกฝนทักษะและการปรับเปลี่ยนวิถีความเชื่อของเด็กและเยาวชน ในการรับมือกับสถานการณ์หรือสิ่งเร้า เพื่อให้เด็กและเยาวชนสามารถตัดสินใจแสดงออกพฤติกรรมที่เหมาะสม และการลดทอนสภาพสิ่งเร้าของปัญหายาเสพติด เป็นการจัดการหรือควบคุมสภาพแวดล้อมภายนอกที่อาจส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อเด็กและเยาวชนในการเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด เช่น การจัดการสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา สังคมที่พักอาศัย การจัดการกับพื้นที่ที่มีปัญหายาเสพติดรุนแรง (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2564)

จังหวัดชัยนาท อยู่ในพื้นที่ตอนในและเป็นทางผ่านของการลำเลียงยาเสพติดจากภาคเหนือเข้าสู่จังหวัดปริมณฑล และกรุงเทพมหานคร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดนครสวรรค์ สุพรรณบุรี สิงห์บุรี และอุทัยธานี ปัญหายาเสพติดอยู่ในระดับเบาบางหรือน้อยที่สุดในจำนวน 9 จังหวัด ของพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน ป.ป.ส. ภาค 1 ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี และชัยนาท สถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดชัยนาท มีปัญหาอยู่ในระดับเบาบาง พื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดมากที่สุดอยู่ในพื้นที่อำเภอสรรคบุรี เมืองชัยนาท หันคา สรรพยา มโนรมย์ วัดสิงห์ เนินขาม และหนองมะโมง ตามลำดับ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท” เป็นการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนมีลักษณะการดำเนินการภายในชุมชน มีการระดมทรัพยากรและการมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นเสมือนแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล มีการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง มีการบูรณาการ การรักษาฟื้นฟูเข้ากับบริการทางสังคมและสุขภาพในชุมชน เข้ารับการบำบัดรักษาด้วยความสมัครใจและชุมชนรองรับค่าใช้จ่ายได้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดกระบวนการบำบัดฟื้นฟูในชุมชน ด้วยการดำเนินการของชุมชนเองภายใต้แนวคิดการวางแผน การออกแบบ การกำหนดวิธีการดำเนินงานตามศักยภาพและบริบทของชุมชนนั้นๆ โดยการสนับสนุนด้านวิชาการในการดำเนินกิจกรรมจากหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ เช่น รพ.สต. รพช. และเกิดการบูรณาการให้เกิดการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะกรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้ติดยาเสพติดในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด รูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน **United Nations Office on Drugs and Crime: UNODC (2008)** ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับยาเสพติด บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บริบทชุมชนและบทบาทที่มีต่อการพัฒนารูปแบบบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดมีส่วนร่วมของชุมชน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแบบมีส่วนร่วมของชุมชน และการป้องกันตนเองในการใช้สารเสพติดซ้ำของผู้ติดยาเสพติด จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม 1) สหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้ป่วยยาเสพติดในชุมชน ประกอบด้วย ประธานกรรมการหมู่บ้าน/ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/ ตำรวจ/ ผู้นำชุมชน/ ผู้แทนภาคประชาชน จำนวน 8 คน 2) ผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับการบำบัดรักษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีประวัติเสพยาเสพติดที่ได้รับการคัดกรองแล้วอยู่ในระดับเป็นผู้เสพ จำนวน 8 คน และ 3) ภาควิชาหรือข่ายชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน ประกอบด้วย ญาติผู้ป่วย (พ่อ แม่ สามี ภรรยา) เจ้าอาวาส หรือผู้นำศาสนา ผู้บริหารโรงเรียน ครู จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

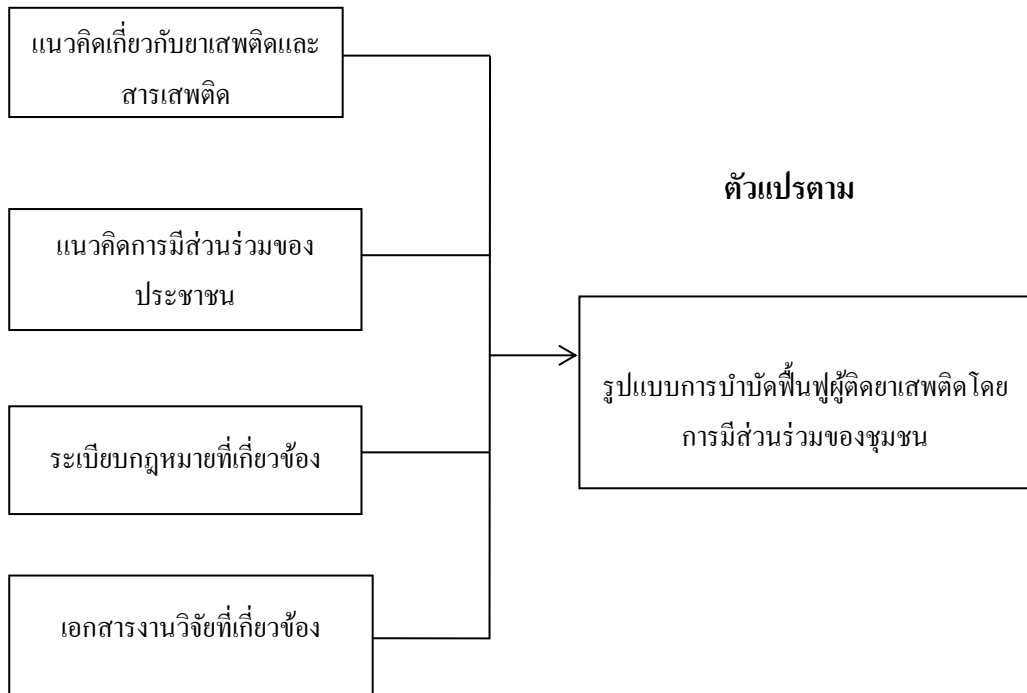
ทำการวิจัยในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท

#### ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่าง 1 มิถุนายน – 15 สิงหาคม 2565

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท ในการศึกษาบทที่ 2 จะเป็นการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด รูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับยาเสพติด บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บริบทชุมชนและ บทบาทที่มีต่อการพัฒนารูปแบบบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดมีส่วนร่วมของชุมชน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ โดยมีหัวข้อสำคัญดังนี้

- 1 บริบทอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท
- 2 แนวคิดเกี่ยวกับยาเสพติดและสารเสพติด
- 3 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 4 ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแบบมีส่วนร่วมของชุมชน และการป้องกันตนเองในการใช้สารเสพติดซ้ำของผู้ติดยาเสพติด จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) สาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้ป่วยยาเสพติดในชุมชน ประกอบด้วย ประธานกรรมการหมู่บ้าน/ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/ ตำรวจ/ ผู้นำชุมชน/ ผู้แทนภาคประชาชน จำนวน 8 คน
- 2) ผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับการบำบัดรักษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีประวัติเสพยาเสพติดที่ได้รับการคัดกรองแล้วอยู่ในระดับเป็นผู้เสพ จำนวน 8 คน
- 3) ภาศึเครือข่ายชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน ประกอบด้วย ญาติผู้ป่วย (พ่อ แม่ สามี ภรรยา) เจ้าอาวาสหรือผู้นำศาสนา ผู้บริหารโรงเรียน ครู จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน สรุปผลการวิจัย และถ่ายทอดองค์ความรู้กลับสู่ชุมชน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ มีดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์จะถูกสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีของตัวแปรที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาได้นำผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี ระเบียบกฎหมาย แนวนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารศูนย์ฟื้นฟูยาเสพติด โดยแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ฉบับ ตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และผู้วิจัยได้จำแนกข้อย่อในการสัมภาษณ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดการบำบัดฟื้นฟูของ UNODC (2008)

2. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant) เป็นการสังเกตไม่ได้เข้าไปใช้ชีวิตร่วมหรือกิจกรรมที่ศึกษา โดยไม่ต้องทำให้ผู้ถูกสังเกตรู้สึกอึดอัดเพราะอาจทำให้พฤติกรรมผิดไปจากปกติได้ ซึ่งอาจใช้ในครั้งแรกของการวิจัยแล้วใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมในระยะหลัง

3. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยนำประเด็นข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ SWAT Analysis มากำหนดประเด็น เพื่อพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้ติดยาเสพติดในเขตพื้นที่อำเภอโนนรัมย์ จังหวัดชัยนาท

4. การพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ร่างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดทฤษฎีและนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ให้แบบสัมภาษณ์และประเด็นการสนทนากลุ่มมีความถูกต้องและสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่ม

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยแบ่งประเภทตามเนื้อหาของเอกสารซึ่งผู้วิจัยกำหนดเอกสารออกเป็น 5 ประเภทใหญ่ ดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี ระเบียบกฎหมาย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) วิเคราะห์สภาพการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน 3) สภาพปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน 4) พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย 5) ร่างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสนทนากลุ่ม โดยมีประเด็นในการวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูล 1) การสร้างเครือข่าย 2) การวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการของชุมชน รวมถึงทรัพยากรที่ชุมชนมี 3) ชุมชนต้องมีการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพและการประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่ชัดเจน 4) การนำผู้เสียหายและสารเสพติดเข้าสู่การรักษาโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน 5) หลักการรักษาผู้เสียหาย

และสารเสพติด ขั้นตอนการดำเนินงานและยุทธศาสตร์ด้านจิตสังคมในชุมชน และ 6) ข้อคิดเห็น และเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำกระบวนการ วิธีการ หรือขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้ติดยาเสพติดในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท ในรูปแบบเชิงพรรณนาสำหรับการนำเสนอข้อมูล

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท และ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้ติดยาเสพติดในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแบบมีส่วนร่วมของชุมชน จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม 1) สหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้ป่วยยาเสพติดในชุมชน 2) ผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับการรักษา และ 3) ภาควิชาชุมชน จำนวน 24 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกระบวนการวิจัยเริ่มจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และการสร้างเครื่องมือแนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วนำผลมาประชุมกลุ่มย่อย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม แล้วนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อยกับกลุ่มแกนนำชุมชน ร่วมพิจารณา วิพากษ์ วิจารณ์ และแสดงความคิดเห็น โดยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า การฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดต้องดำเนินการเชิงบูรณาการความร่วมมือตามหลัก “บวร” โดยการประสานความร่วมมืออย่างรอบด้าน ซึ่งรวมถึงกลุ่มผู้รับการรักษาและฟื้นฟูที่เป็นสมาชิกที่สำคัญของชน เนื่องจากเป็นลูกหลานและเครือญาติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้ 1) บ้านได้แก่กลุ่มผู้นำชุมชน และสหวิชาชีพ ทำหน้าที่ทั้งการป้องกันปราบปราม บำบัด เฝ้าระวัง พัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้นำชุมชนหรือครอบครัวร่วมมือกันในการดูแลสมาชิกในหมู่บ้านและบุตรหลานให้ห่างไกลจากยาเสพติด หรือหากมีสมาชิกในครอบครัวหรือสมาชิกในหมู่บ้านติดยาเสพติด นำตัวไปเข้ารับการรักษาในศูนย์บำบัดยาเสพติดทันที และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้รักษาผู้ติดสารเสพติด 2) โรงเรียน กลุ่มนักเรียนเป็นช่วงเข้าสู่วัยรุ่น หรือเริ่มทดลองใช้ยาเสพติดบางชนิด แต่ยังไม่ถึงขั้นเสพยา การดำเนินงานในกลุ่มนี้เป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องรีบดำเนินการก่อนที่นักเรียนจะ

ใช้ยาเสพติดที่รุนแรงขึ้น ครูเป็นหลักสำคัญให้ความรู้เกี่ยวกับโทษและอันตรายของสิ่งเสพติดให้กับนักเรียน จัดให้มีกิจกรรมนันทนาการในโรงเรียนให้เพียงพอ เช่น การจัดนิทรรศการ การให้ความรู้หรือผนวกเนื้อหาเกี่ยวกับยาเสพติดไว้ในวิชาต่างๆ ที่ 3) วัด เป็นศาสนสถานที่ชุมชนเข้ามาร่วมทำกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนาและเป็นสถานที่เรียนรู้หลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า จึงเป็นศาสนสถานที่สำคัญในชุมชนที่ทุกคนในหมู่บ้านให้ความสนใจ โดยทางวัด ได้แก่ เจ้าอาวาสและพระลูกวัดร่วมมือกับผู้นำชุมชน สอดส่องดูแลตรวจสอบบริเวณวัด และอำนวยความสะดวกให้ผู้บวชรับรักษายาเสพติดในการเข้ามาทำจิตอาสาบริเวณวัด และชี้แนะ แนะนำ สอนถึงโทษเกี่ยวกับยาเสพติด อีกทั้งวัดยังมีพื้นที่สาธารณะที่ให้ประชาชนและวัยรุ่นมาใช้ประโยชน์ในการออกกำลังกาย โดยมีลานออกกำลังกาย มีเครื่องออกกำลังกาย เพื่อใช้เวลาว่างมาทำกิจกรรมในกลุ่มเพื่อน ไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด สำหรับผู้ฟื้นฟูยาเสพติดจะได้รับเข้าการฟื้นฟูยาเสพติดตามกระบวนการขั้นตอนของศูนย์ฟื้นฟูยาเสพติด โดยมีการจัดทำประวัติ และข้อมูลการตั้งใจและสาเหตุในการนำไปเสพยาเสพติด และทำการตรวจร่างกาย ตรวจปัสสาวะ ทำกิจกรรมกับศูนย์ฟื้นฟูยาเสพติดสัปดาห์ละ 1 ครั้งอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้นำชุมชน และพยาบาลชำนาญการเป็นผู้ดูแลและช่วยในการทำกิจกรรมต่างๆ อีกทั้งชุมชนเปิดโอกาสให้ผู้ฟื้นฟูยาเสพติดได้ไปเข้าร่วมทำกิจกรรมทางสังคม ทางพระพุทธศาสนา เช่น บวชพระเพื่อศึกษาพระพุทธศาสนา การทำจิตอาสา

2. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant) พบว่า (1) ชุมชนมีเป้าหมายร่วมกันในการขจัดปัญหาเสพยาเสพติดให้หมดไปจากชุมชน (2) มีการประชุมปรึกษาหารือในเวทีประชาคมหมู่บ้านและจัดกิจกรรมต่อต้านยาเสพติดในวันสำคัญต่างๆ (3) สถาบันหลักในชุมชน คือ บ้าน วัดและโรงเรียน มีบทบาทสำคัญในการสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานการบำบัดและฟื้นฟู (4) การเปิดโอกาสให้ผู้เสพยาเสพติดได้รับการบำบัดฟื้นฟูเข้าสู่กระบวนการบำบัดฟื้นฟูเปรียบเสมือนครอบครัวเดียวกัน

3. พัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้ติดยาเสพติดในเขตพื้นที่อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า มี 4 รูปแบบดังนี้

**รูปแบบที่ 1** การพัฒนากลุ่มแกนนำ ที่เกี่ยวข้องในการฟื้นฟูยาเสพติด ควรมีการพัฒนาในเรื่ององค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ประสานงานกันอย่างใกล้ชิด พัฒนาให้เกิดความร่วมมือในการบริหารจัดการศูนย์ฟื้นฟูที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างแกนนำรุ่นใหม่เพื่อเข้ามาเสริมพลังในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**รูปแบบที่ 2** การพัฒนากลุ่มเครือข่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกในชุมชนได้ร่วมกันพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายให้เกิดความเข้มแข็ง ทั้งด้านการขยายกลุ่มเครือข่าย ด้านการติดต่อประสานงานเพื่อให้การทำงานมีความใกล้ชิด การพัฒนาองค์ความรู้ในการดำเนินโครงการ/

กิจกรรม ตลอดจนการส่งเสริมให้มีการศึกษาคุณงามความดีที่ต้นแบบ เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพิ่มขึ้น

**รูปแบบที่ 3** การนำหลัก”บวร” (บ้าน วัด โรงเรียน) มาใช้ในการมีส่วนร่วม สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการคิด การวางแผน การดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้ชุมชนเกิดสำนึกร่วมกันในการพัฒนาการบำบัดและฟื้นฟูสมาชิกในชุมชนที่เป็นลูกหลาน ไม่ให้กลับไปใช้ยาซ้ำอย่างถาวร

**รูปแบบที่ 4** การบริหารจัดการศูนย์ฟื้นฟูยาเสพติด ควรมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับรู้และเห็นความสำคัญของการฟื้นฟูยาเสพติดให้กับเยาวชนในชุมชนได้กลับมาดำเนินชีวิตได้ตามปกติ รวมถึงการจัดให้มีแพทย์เฉพาะทางในการให้คำปรึกษา ในการดำเนินการฟื้นฟูอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

### อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองโนนรัมย์ จังหวัดชัยนาท จำแนกได้ ดังนี้

1) ชุมชนและสมาชิก มีคุณลักษณะทางภาวะผู้นำหรือในการเป็นผู้นำ สามารถโน้มน้าวสมาชิกในชุมชน ในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบำบัดฟื้นฟูยาเสพติด ซึ่งผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การฟื้นฟูยาเสพติดบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนักทฤษฎีสังคมวิญญ์ และคณะ (2564) การมีส่วนร่วมขององค์กรภาครัฐและภาคประชาชน ในการพัฒนาการบริการสาธารณะด้านบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด โดยการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ระหว่างองค์กรภาครัฐกับภาคประชาชน ในด้านการบูรณาการจัดทำบริการสาธารณะด้านการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด เช่นเดียวกับอัครพล คุรุศาสตร์ และจอมขวัญ รุ่งโชติ (2562) ทำการศึกษาการพัฒนาแนวทางการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด รวบรวมผู้ร่วมพัฒนาแนวทางฯ สมาชิก เพื่อสรุปผลให้ได้แนวทางฯ ให้หน่วยงานทั้งในและนอกกระทรวงสาธารณสุข นำไปดำเนินการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่จนเป็นที่ยอมรับเป็นแนวทางของประเทศไทย

2) มีทรัพยากรในการฟื้นฟูยาเสพติดที่เพียงพอ ทั้งแกนนำ พยาบาล อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในกระบวนการฟื้นฟูและทำกิจกรรมให้กับผู้ฟื้นฟูยาเสพติด เนื่องจากการบำบัดฟื้นฟูจำเป็นต้องบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนำมาสร้างกิจกรรม สร้างอาชีพ สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สายสุดา โภชนากรณ์ (2563) ครอบคลุมเป็นปัจจัยสำคัญที่



ช่วยให้ผู้รับการฟื้นฟูไม่กลับไปใช้ยาเสพติดซ้ำ โดยการเสริมสร้างพลังอำนาจในการร่วมกิจกรรมฟื้นฟู เช่น 1) ด้านมีความตระหนักในคุณค่าแห่งตน 2) ด้านมีความพึงพอใจในตนเอง 3) ด้านมีความสามารถแก้ปัญหาและจัดการสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ 4) ด้านมีความยึดมั่นผูกพัน และ 5) ด้านมีความสามารถพัฒนาตนเอง ขณะที่การศึกษาของ Teng-Calleja, M. et al (2020) ในประเทศฟิลิปปินส์มีการใช้โปรแกรมการบำบัดด้วยยาตามพฤติกรรมของผู้ฟื้นฟูยาเสพติด (CBDT) โดยการคำนึงถึงปัจจัยด้าน พฤติกรรมการพึ่งพาการใช้สารเสพติด พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ทักษะชีวิต การสนับสนุนครอบครัว การทำงานของครอบครัว และความเป็นอยู่ที่ดี

3) การส่งเสริมให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพในการฟื้นฟู มีทุนการสร้างอาชีพให้เพื่อเป็นกำลังใจในการหารายได้เสริม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อับดุลคอลิก อรรอฮิมีย และคณะ (2564) มีรูปแบบในการส่งเสริมพัฒนาการบำบัดและฟื้นฟู ประกอบด้วย (1) การปรับมุมมองทางความคิดของสมาชิกในชุมชนในลักษณะของการไม่ตีตราถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอดีต (2) การสร้างคุณค่าในตัวผู้ผ่านการบำบัดรักษาอาการติดสารเสพติด (3) ชุมชนต้องเป็นชุมชนที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดปัญหาของสารเสพติดได้ (4) การสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ภายในชุมชน โดยเฉพาะการเข้าถึงการศึกษา (5) การสร้างอาชีพเสริม (6) การมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนของสมาชิกในชุมชน (7) การมีผู้นำที่ดีและมีความเข้มแข็ง สำหรับการศึกษานี้ของ Zhe Wang et al. (2018) นำระบบ Mobile health ในการศึกษาการบำบัดฟื้นฟูในเชียงใหม่ ประเทศไทย ผ่านสมาร์ตโฟนในการรายงานผลการใช้ยาผลการตรวจปัสสาวะ การติดตามพฤติกรรมการใช้ยา โดยที่ศูนย์ฟื้นฟูยาเสพติดในอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท มีการรายงานผลการดำเนินกิจกรรมผ่านโปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก รวมถึงการติดต่อประสานงานระหว่างภาคีเครือข่ายในการบำบัดฟื้นฟูยาเสพติด

4) การเข้าสู่กระบวนการรักษาโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนซึ่งชุมชนมีความร่วมมือกับกรมปกครองส่วนท้องถิ่นในการสุ่มตั้งด่านตรวจสารเสพติดเพื่อนำผู้ติดสารเสพติดไปบำบัดยังศูนย์บำบัด หรือผู้ติดสารเสพติดสมัครใจเข้ารับการบำบัดให้ติดต่อผ่านผู้นำชุมชนหรือติดต่อที่ศูนย์บำบัดโดยตรง ผู้นำชุมชนจะช่วยดูแลและติดตามการบำบัดเป็นรายบุคคลจนกว่าจะบำบัดจนเสร็จสิ้น ซึ่งในการบำบัดและฟื้นฟูร่วมดำเนินกิจกรรมในการพัฒนาอาชีพทักษะและฝีมือ ให้ผู้รับการฟื้นฟูมีอาชีพและสร้างรายได้ให้กับตนเองได้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ นภัทร ภักดีสรวิชัย และคณะ (2564) กล่าวถึงประสานความร่วมมือของภาครัฐและภาคประชาชน ในการป้องกันปัญหาทางด้านยาเสพติด เพื่อให้เกิดการป้องกันและเฝ้าระวังยาเสพติด โดยผ่านกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมขององค์กรภาครัฐกับภาคประชาชน และเป็นการส่งเสริมให้เกิดการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในชุมชน เช่นเดียวกับอำเภอโนนรมย์ มีจุดคัดกรองในการสุ่มตรวจ ซึ่งมีฝ่ายความมั่นคงในอำเภอ ตำรวจกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ร่วมดำเนินการ

5) การฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดซึ่งมีบ้าน วัด โรงเรียน ที่เปิดโอกาสให้ผู้บำบัดยาเสพติดได้ เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นได้ตามปกติ เช่น การร่วมกิจกรรมทางประเพณี การจัดกิจกรรมกับทางโรงเรียน ทำงานจิตอาสา รวมถึงช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้บำบัดยาเสพติด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในประเทศฟิลิปปินส์ของ Evangeline O. and Pescador LLB (2018) จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดในชุมชน เช่น กิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อห่างไกลยาเสพติด การให้ความรู้เกี่ยวโทษและพิษภัยของยาเสพติด และวิธีการแก้ปัญหาที่ดีกว่าการใช้ยาเสพติด

6) กิจกรรมบำบัด จัดเป็นอีกหนึ่งวิธีการบำบัดที่สามารถช่วยให้ผู้ป่วยติดยาเสพติดที่เข้ารับการบำบัดมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ช่วยให้ผ่อนคลาย และรู้สึกดี ทั้งยังทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ช่วยปรับสภาพแวดล้อม ส่งเสริมการอยู่ร่วมกัน ส่งเสริมความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวันของผู้ป่วยติดยาเสพติดที่เข้ารับการบำบัด ยาเสพติดด้วยการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งผู้ฟื้นฟูยาเสพติดมีความพึงพอใจและเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามการศึกษาของ พวงทิพย์ สังเกตใจ และคณะ (2563) จัดการความเครียดด้วยกิจกรรมบำบัด ในผู้ป่วยยาเสพติด ซึ่งอำเภอมโนรมย์สามารถนำศิลปะและดนตรีมาใช้ในการบำบัดรักษาผู้ป่วยยาและสารเสพติดเพื่อเป็นกิจกรรมทางเลือกช่วยลดความตึงเครียดสภาวะอารมณ์ ในผู้ป่วยช่วงที่เข้ารับการบำบัดรักษาให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

2. พัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้ติดยาเสพติดในเขตพื้นที่อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ประกอบด้วย 4 รูปแบบสำคัญ ดังนี้

1) การพัฒนากลุ่มแกนนำ ที่เกี่ยวข้องในการฟื้นฟูยาเสพติด ควรมีการพัฒนาในเรื่ององค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ประสานงานกันอย่างใกล้ชิด พัฒนาให้เกิดความร่วมมือในการบริหารจัดการศูนย์ฟื้นฟูที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างแกนนำรุ่นใหม่เพื่อเข้ามาเสริมพลังในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับการศึกษาของ วิษณุ หยกจินดา (2557) สร้างกระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการประสานงาน พัฒนาร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ในขณะที่นภัทร ภักดีศรีวิชญ์และคณะ (2564) พัฒนาการบริการสาธารณะด้านบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด โดยจัดทำกิจกรรมและให้บริการสาธารณะโดยผ่านการประสานงานร่วมกันขององค์กรภาครัฐกับภาคประชาชน

2) การพัฒนากลุ่มเครือข่าย ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกในชุมชนได้ร่วมกันพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายให้เกิดความเข้มแข็ง ทั้งด้านการขยายกลุ่มเครือข่าย ด้านการติดต่อประสานงานเพื่อให้การทำงานมีความใกล้ชิด การพัฒนาองค์ความรู้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ตลอดจนการส่งเสริมให้มีการศึกษาดูงานศูนย์ฟื้นฟูที่ต้นแบบ เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ประสบการณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนของ วิษณุ หยกจินดา (2557) แบ่งให้มีขั้นตอน ข้อมูลข่าวสาร (Inform) เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาครัฐจะเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้าสู่ กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูล สามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ การตีพิมพ์และการให้ ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

3) การนำหลัก”บวร” (บ้าน วัด โรงเรียน) มาใช้ในการมีส่วนร่วม สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมใน กระบวนการคิด การวางแผน การดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการประเมินผลการ ดำเนินงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้ชุมชนเกิดสำนึกร่วมกันในการพัฒนาการบำบัดและฟื้นฟูสมาชิก ในชุมชนที่เป็นลูกหลาน ไม่ให้กลับไปใช้ชีวิตอย่างถาวร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐพร ผล งาม (2564) ขับเคลื่อนการดำเนินงานทุกขั้นตอนโดยการเปิดโอกาสให้คนในชุมชนออกแบบวิธีการ โดยเริ่มต้นจากการร่วมคิด ตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร เช่นเดียวกับอำเภอโนนรมย์มี ขั้นตอนการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการให้ชุมชนเสนอความคิดเห็นในการแก้ไข ปัญหาสุขภาพจิตในชุมชน ในขณะที่ นิตยา ฤทธิศรี และคณะ (2563) พัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟู สุขภาพจิตแบบบูรณาการในโรงเรียน โดยครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและแกนนำชุมชนบูรณาการ โดยใช้โปรแกรมจิตสังคัมบำบัดในโรงเรียนกับโปรแกรมให้คำปรึกษารอบครัว ทำให้นักเรียน สามารถกลับมาใช้ชีวิตในสังคมแบบปกติสุขโดยไม่พึ่งพาสุขภาพจิต

4) การบริหารจัดการศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพจิต ควรมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชน ในชุมชนได้รับรู้และเห็นความสำคัญของการฟื้นฟูสุขภาพจิตให้กับเยาวชนในชุมชน ได้กลับมา ดำเนินชีวิตได้ตามปกติ รวมถึงการจัดให้มีแพทย์เฉพาะทางในการให้คำปรึกษา ในการดำเนินการ ฟื้นฟูอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อับดุลคอลิก อรรอฮิมีย์ และคณะ (2564) มีการปรับมุมมองทางความคิดของสมาชิกในชุมชนในลักษณะของการไม่ตีตราถึงความ ผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอดีต การสร้างคุณค่าในตัวผู้ผ่านการบำบัดรักษาอาการติดสารเสพติด และ ชุมชนต้องเป็นชุมชนที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดปัญหาของสารเสพติดได้ มีการสร้างบรรยากาศของ การเรียนรู้ภายในชุมชน โดยเฉพาะการเข้าถึงการศึกษา การสร้างอาชีพเสริม การมีส่วนร่วมในการ จัดการชุมชนของสมาชิกในชุมชน ให้มีผู้นำที่ดีและมีความเข้มแข็ง สำหรับการศึกษาของ นิตยา ฤทธิศรี และคณะ (2563) มีรูปแบบการบำบัดและฟื้นฟูโดยการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่มีความรู้เฉพาะทางในการฟื้นฟูสุขภาพจิต เช่น ครูสหสาขาวิชาชีพด้านสาธารณสุข แกนนำชุมชน ครูผู้รับผิดชอบยาเสพติดที่ได้รับการอบรมจิตสังคัม ซึ่งศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพจิตอำเภอโนนรมย์มี

พยาบาลวิชาชีพพร้อมกับแกนนำชุมชน และฝ่ายความมั่นคงในการร่วมกันจัดกิจกรรมการฟื้นฟูยาเสพติดและให้คำปรึกษากับผู้ฟื้นฟูยาเสพติด

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีศึกษาการสร้างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันยาเสพติดในชุมชน เนื่องในวันสำคัญของชาติและวันสำคัญทางศาสนาเพื่อให้เกิดการรวมกลุ่ม เกิดการเฝ้าระวัง และการกำกับดูแลกันเองในชุมชน
2. ควรมีการศึกษานำสื่อสารสนเทศทางด้านดิจิทัลมาใช้ในการเป็นเครื่องมือในการดำเนินด้านการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

- นภัทร ภักดีศรีวิชญ์, ภาคิน เจริญนนทสิทธิ์ และ วรณวรพงศ์ สุทธชัย. (2564). การมีส่วนร่วมขององค์กรภาครัฐกับภาคประชาชนในการพัฒนาการบริการสาธารณะด้านบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3);372-383.
- นิตยาฤทธิ์ศรี และ สุกถลักษณ์ จันทาญ. (2563). การพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้เสพยาเสพติดแบบบูรณาการในโรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่งอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*, 17(1);77-87.
- ณัฐพร ผลงาม. (2564). การพัฒนารูปแบบการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนจังหวัดระยอง. *วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม*, 1(2); 49-71.
- พวงทิพย์ สังเกตใจ และคณะ. (2563). การศึกษาประสิทธิผลการจัดการความเครียดด้วยกิจกรรมศิลปะและดนตรีบำบัด ในผู้ป่วยยาเสพติด โรงพยาบาลชัยภูมิแม่ฮ่องสอน. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก ใน ผู้ป่วย ยา เสพ ติด โรงพยาบาล ชัย ภูมิ แม่ฮ่องสอน - กรมการ ...<https://www.dms.go.th> > Research > Attach > 2563.
- วิษณุหยกจินดา. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกว้าง ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ชลบุรี : งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สายสุดา โภชนากรณ์. (2563). *การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ป่วยเสพติดและครอบครัวเพื่อป้องกันการกลับไปเสพติด*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. (2564). *สถานการณ์การแพร่ระบาดของปัญหาเสพติดในกลุ่มเด็กและเยาวชน ปีงบประมาณ 2563*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2565, จาก [https://thainews.prd.go.th/th/news/print\\_news/TCATG210217110823198](https://thainews.prd.go.th/th/news/print_news/TCATG210217110823198)
- อักรพล คุรุศาสตร์ และจอมขวัญ รุ่งโชติ .(2562). การศึกษาการพัฒนาแนวทางการบำบัดฟื้นฟูผู้ใช้ยาเสพติด โดยใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลาง ขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่. *วารสารวิชาการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ*, 15(1);15-19
- อับดุลคอลิก อรรอฮิมีย, สวัสดิ์ ไหลภากรณ์, จิรัชยา เจียวก๊ก และ ฐานิดากัทฐ์ แสงทอง. (2564). *รูปแบบการป้องกันตนเองในการใช้สารเสพติดซ้ำของผู้ติดสารเสพติดในพื้นที่จังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา ผู้เข้ารับการบำบัดรักษาเสพติดในศูนย์บำบัดบ้านแสนสุข และสถาบันปอเนาะพัฒนาเยาวชน*. สนับสนุนโดยศูนย์ศึกษาปัญหาเสพติด (ศศก.)

### ภาษาอังกฤษ

- Evangeline O. Pescador, LLB, (2018). *Community-Based Rehabilitation Program of Drug Surrenderers in the Municipality of Lingayen. Southeast Asian Journal of Science and Thecnology*, 3(1), 1-6. P-ISSN: 2672-2984www.sajst.org.
- Teng-Calleja, M., Caringal-Go, J. F., O. Manaois, J., Y. Isidro, M. Q., & S. Zantua, R. M. (2020). *Examining Organizational Response and Employee Coping Behaviors amid the COVID-19 Pandemic. The Journal of Behavioral Science*, 15(3), 34-50. Retrieved from <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/242518>
- UNODC. (2008). *Community Based Treatment and Care for Drug Use and Dependence Information Brief for Southeast Asia*. Retrieve From [https://www.unodc.org/documents/southeastasiaandpacific/cbtx/cbtx\\_brief\\_EN.pdf](https://www.unodc.org/documents/southeastasiaandpacific/cbtx/cbtx_brief_EN.pdf)
- Zhe Wang, Shujuan Chen, Junning Chen, Chunfeng Xu, Zhikang Chen, Wenxu Zhuang, Xu Li1, Min Zhao,3and Jiang Haifeng. (2018). *A Community-Based Addiction Rehabilitation Electronic System to Improve Treatment Outcomes in Drug Abusers: Protocol for a Randomized Controlled Trial. CLINICAL STUDY PROTOCOL*. 19 Article 556;1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2018.00556>

การศึกษาความต้องการของประชาชนด้านการบริการสาธารณะ

ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน

อำเภอเมือง จังหวัดน่าน

**A study of people's needs in public services toward the operation of Sanian  
Tambon Administrative Organization, Muang Nan District,  
Nan Province.**

พินิจอากาศโท ชยพัทธ์ พรมฟู

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในด้านบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในตำบลสะเนียน และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการด้านบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในแผนการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชน ผู้ได้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 21 - 40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพโสด มีรายได้อยู่ที่ 20,001 - 40,000 บาท ข้อมูลความต้องการด้านบริการสาธารณะของประชาชนตำบลสะเนียน พบว่าความต้องการด้านขอเขตอุตสาหกรรมและการโยธาและด้านขอเขตเคหะและชุมชนพบระดับความต้องการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก (2) ผลข้อมูลความพึงพอใจในแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่าความพึงพอใจด้านขอเขตอุตสาหกรรมและการโยธาและด้านขอเขตเคหะและชุมชนพบระดับความต้องการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก สรุปผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเมื่อพิจารณาจากการแบ่งกลุ่มตามระดับการศึกษาจะมีมุมมองด้านความต้องการบริการสาธารณะด้านอุตสาหกรรมและการโยธาแตกต่างกัน ในขณะที่ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็นความต้องการบริการสาธารณะกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านพบว่ามีความสัมพันธ์ทุกประเด็น

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล

## ABSTRACT

The research objectives were, (1) to study people's needs in public services from the Sanien Subdistrict Administrative Organization, Muang Nan District, Nan Province. (2) To study and compare public service needs of Sanian Subdistrict Administrative Organization, Mueang Nan District, Nan Province according to personal characteristics of the people in Sanian Subdistrict. And (3) To study the relationship between public service needs and satisfaction in the public service implementation plan of Sanian Subdistrict Administrative Organization, Mueang Nan District, Nan Province.

This research was quantitative research. The sample group was the people of Sanien Subdistrict. Collect data by using questionnaires as a tool to collect data.

The results found that: (1) the majority of the population was male. Be between the ages of 21 - 40 years, have an education level lower than or equivalent to a bachelor's degree Occupation as a private company employee, single status have income of 20,001 – 40,000 baht. Information on public service needs of people in Sanien Subdistrict. It was found both of industrial and civil boundaries and in housing and community boundaries found the demand were high level. (2) results of Satisfaction Data in Local Development Plan Sanien Subdistrict Administrative, it was found that both of industrial and civil boundaries and housing and community boundaries found the satisfaction were high level. In conclusion, the hypothesis testing revealed that, when considering grouping by level of education, there were different views on the demand for public services in the area of industrial and civil boundaries, while the hypothesis testing on the need for public services of Sanien Subdistrict Administrative Office found that there was a relationship in every issue.

**Keywords:** Satisfaction, Public service, Subdistrict Administrative Organization

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็นระดับประเทศ ภูมิภาค จังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบลซึ่งเป็นพื้นที่ขนาดเล็ก เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการดูแลประชาชนในพื้นที่ส่วนย่อยให้มีความครอบคลุมมากที่สุด ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้มีการกำหนดหน่วยงานภายใต้ชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. ขึ้นมามีอำนาจดูแลประชาชนในลักษณะของหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564)

เพื่อเป็นการสร้างขอบเขตการทำงานที่เหมาะสมและสามารถประเมิณผลได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นทั้งหมดต้องมีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเพื่อให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีประเด็นหรือในการรับเรื่องและช่วยเหลือ 5 ด้าน ได้แก่ สาธารณภัย การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การให้ความช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย และด้านอื่น ๆ เช่น ข้อกฎหมาย หรือ การศึกษา เป็นต้น (กรมส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่น, 2564) และเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบย่อยเรื่องของการพัฒนามาตรฐานการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนปัจจุบันได้ใช้มาตรฐานการดำเนินงานปี พ.ศ. 2550 กำหนดให้มีการพัฒนาบริการสาธารณะทั้งหมด 48 มาตรฐาน ประกอบไปด้วยด้านโครงสร้างพื้นฐาน 13 มาตรฐาน ด้านคุณภาพชีวิต 13 มาตรฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย 11 มาตรฐาน และด้านการลงทุน ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม 11 มาตรฐาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550)

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ภายในจังหวัดน่านที่ดำเนินการรับผิดชอบดูแลพื้นที่ตำบลสะเนียง ยกสถานะเป็น อบต. เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2550 ดูแลพื้นที่ขนาด 410 ตารางกิโลเมตร เป็นตำบลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในอำเภอเมืองน่าน ประกอบไปด้วย 16 หมู่บ้าน ประชากร 13,414 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง, 2565) ปัจจุบันทางหน่วยงานได้มีการพัฒนาแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยเมื่อพิจารณาเฉพาะด้านบริการสาธารณะพบว่าอยู่ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาเศรษฐกิจและบริการสาธารณะพื้นฐาน โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลักประกอบไปด้วย 2 ขอบเขตได้แก่ 1) ขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธา เป็นการพัฒนากนหนทาง และการออกแบบพื้นที่ภายในตำบลให้มีอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และ 2) ขอบเขตเคหะและชุมชน ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ชุมชนในเรื่องสาธารณูปโภคและยกระดับให้มีศักยภาพในการเป็นพื้นที่เศรษฐกิจท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง, 2565)

จากแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี การวางกรอบแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องของความต้องการด้านบริการสาธารณะของประชาชนตำบลสะเนียง ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เพื่อประเมินถึงความเหมาะสมของการกำหนดทิศทางนโยบายบริการสาธารณะของ อบต. ให้เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในด้านบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในตำบลสะเนียง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการด้านบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในแผนการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน



### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ตำบลสะเนียงที่แตกต่างกัน มีความต้องการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนตำบลสะเนียงมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยแบ่งตามตัวแปรได้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรต้น ในการศึกษาคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนตำบลสะเนียงประกอบไปด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อาชีพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) สถานภาพ
- 6) รายได้

2. ตัวแปรตาม ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย

- 1) ความต้องการด้านบริการสาธารณะของประชาชนตำบลสะเนียง
  - 1.1) ด้านอุตสาหกรรมและการโยธา
  - 1.2) ด้านเคหะและชุมชน
- 2) ความพึงพอใจในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง
  - 1.1) ด้านอุตสาหกรรมและการโยธา
  - 1.2) ด้านเคหะและชุมชน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

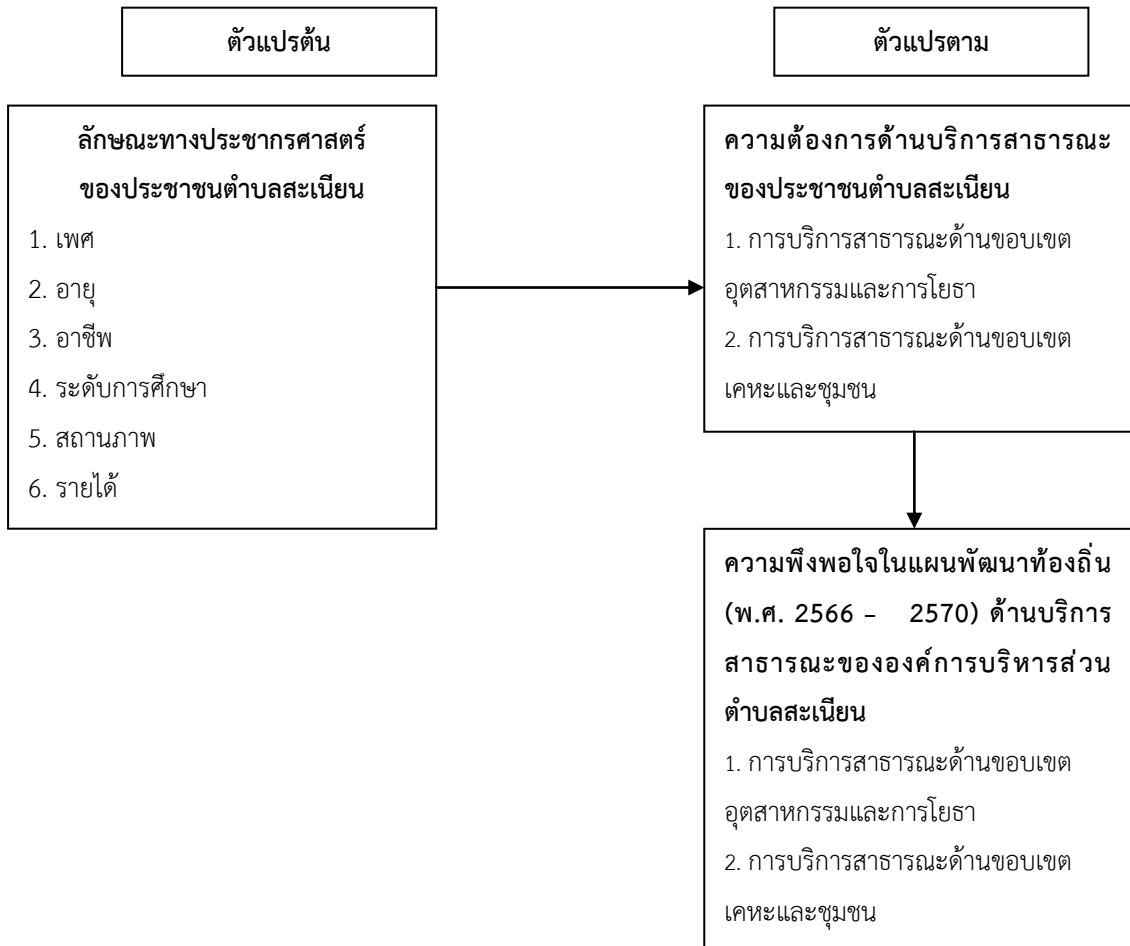
### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนในตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยอ้างอิงจากข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง (ข้อมูล ณ กันยายน พ.ศ. 2564) มีจำนวนอยู่ที่ 13,414 คน

### ขอบเขตด้านเวลา

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ประมาณการดำเนินการวิจัยประมาณ 4 เดือน ระหว่างพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการของประชาชนด้านการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน
6. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

#### ประชากร

ประชากรในการศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนตำบลสะเนียน จากข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน (2565) มีจำนวนอยู่ที่ 13,409 คน

#### กลุ่มเป้าหมาย

จากการที่ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ทำการใช้สมการของยามาเน่ (Yamane, 1973) ในการศึกษาหาจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมดังต่อไปนี้

โดยกำหนดใช้ค่าความเชื่อมั่น 95% ทำให้  $e$  มีค่าเท่ากับ  $1 - 0.95 = 0.05$

เมื่อทำการแทนค่าพบว่าได้ขนาดตัวอย่างที่ 388.41 หรือ 389 คน เพื่อให้จำนวนมีความสมบูรณ์ทดแทนความคลาดเคลื่อน จะดำเนินการเก็บรวบรวมจากกลุ่มเป้าหมายเพิ่มเติมรวมไม่น้อยกว่า 400 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการพัฒนาเครื่องมือจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้หมวดหมู่แบบสอบถามดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนตำบลสะเนียง ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และ รายได้รวมทั้งหมด 6 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามปลายปิดทั้งหมด (Close-end questionnaire)

**ส่วนที่ 2** ความต้องการด้านบริการสาธารณสุขของประชาชนตำบลสะเนียงประกอบด้วย การประเมินทั้งหมด 2 ด้านได้แก่ การบริการสาธารณสุขด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธา และการบริการสาธารณสุขด้านขอบเขตเคหะและชุมชนด้านละ 5 ข้อรวมทั้งหมด 10 ข้อ

โดยส่วนที่ 2 เป็นคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีกำหนดการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การประเมิน

5 คะแนน	หมายถึง ต้องการบริการมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง ต้องการบริการมาก
3 คะแนน	หมายถึง ต้องการบริการปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง ต้องการบริการน้อย
1 คะแนน	หมายถึง ต้องการบริการน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียงประกอบด้วย การประเมินทั้งหมด 2 ด้านได้แก่ การบริการสาธารณสุขด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธา และการบริการสาธารณสุขด้านขอบเขตเคหะและชุมชนด้านละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 10 ข้อ

โดยส่วนที่ 3 เป็นคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีกำหนดการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การประเมิน

5 คะแนน	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง พึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง พึงพอใจกลาง
2 คะแนน	หมายถึง พึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดการกระจายตัวของหมู่บ้านเพื่อเข้าสอบถามข้อมูลให้ทั่วถึงทั้งตำบล

2. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองผ่านการลงพื้นที่ตำบลสะเนี่ยนใน ทุกหมู่บ้าน โดยดำเนินการสุ่มแบบอิสระ (Purposive Sampling) กับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งหมด
3. เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะดำเนินการสำรวจข้อมูลความถูกต้องในการกรอก
4. นำไปใช้ในการวิเคราะห์ และทำการทดสอบสมมติฐาน ตามวัตถุประสงค์ในวิจัยต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งสถิติในการวิเคราะห์ออกเป็น

1. สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอุปมาน วิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานประกอบไปด้วย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ตำบลสะเนี่ยนที่แตกต่างกัน มีความต้องการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านแตกต่างกันใช้สถิติทดสอบค่าความแปรปรวน (t-test) ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนนี้เป็นสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 ค่าขึ้นไป โดยกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มจะต้องมีการแจกแจงเป็นปกติ มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน และเป็นอิสระจากกัน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ใช้กรณีที่พบว่าระดับความสำคัญในด้านนั้นๆ ขึ้นกับตัวแปรอิสระ (ปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$ ) ทดสอบโดยใช้สถิติ Least-Significant Different (LSD) และ Game-Howell เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มใดบ้างที่แตกต่างไปจากกลุ่มอื่น

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนตำบลสะเนี่ยนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหาระดับและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการของประชาชนด้านการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมือง จังหวัดน่านมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในด้านบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการด้านบริการสาธารณะของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในตำบลสะเนี่ยน และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการด้านบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในแผนการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำแนกองค์ประกอบการศึกษาออกเป็น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และ รายได้ ความต้องการด้านบริการสาธารณะของประชาชนตำบลสะเนี่ยน และความพึงพอใจในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน จำนวน 13,409 คน ผู้วิจัยได้ใช้สูตร Yamane (1973) หาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนไม่ต่ำกว่า 389 คน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสำรวจ รวมทั้งหมด 400 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าที (t-test), การหาความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผู้วิจัยสามารถนำเสนอการสรุปผลได้ตามลำดับดังต่อไปนี้

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศพบว่าส่วนใหญ่เป็นประชากรเพศชาย ร้อยละ 50.75 ด้านอายุพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 - 40 ปี ร้อยละ 41.75 ด้านระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นมีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ร้อยละ 79.25 ด้านอาชีพพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 51.00 ด้านสถานภาพพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 72.50 ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 20,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 49.50

ข้อมูลความต้องการด้านบริการสาธารณะของประชาชนตำบลสะเนี่ยนด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธาพบระดับความต้องการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยประเด็นที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ “จัดระเบียบพื้นที่อุตสาหกรรมไม่ให้มลภาวะกระทบชุมชน” ความต้องการด้านบริการสาธารณะของประชาชนตำบลสะเนี่ยนด้านขอบเขตเคหะและชุมชนพบว่าระดับความต้องการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยประเด็นที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ “ปรับปรุงสวนสาธารณะและพื้นที่ส่วนกลางให้สะอาดชุมชนให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้”

ข้อมูลความพึงพอใจในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน ด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธา พบระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ “สภาพหลุม บ่อ ถนนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ” ข้อมูลความพึงพอใจในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน ด้านขอบเขตเคหะและชุมชน พบระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ “ความรู้จากเจ้าหน้าที่อบรมสามารถนำไปใช้งานได้จริง”

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ “เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในตำบลสะเนี่ยน”

สรุปได้ว่าเมื่อพิจารณาจากลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าการแบ่งกลุ่มตามระดับการศึกษาจะมีมุมมองด้านความต้องการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ต้องการคือด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธา

ในขณะวัตถุประสงค์ “เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการด้านบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในแผนการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน”

ในประเด็นความต้องการบริการสาธารณะกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านพบว่ามีความสัมพันธ์ทุกประเด็น โดยด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธา พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการดำเนินงานขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธาและด้านขอบเขตเคหะและชุมชน ในส่วนของด้านขอบเขตเคหะและชุมชน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการดำเนินงานด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธาและด้านขอบเขตเคหะและชุมชน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การดำเนินการทำการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนด้านบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

จากผลการวิจัยสามารถแบ่งส่วนของความต้องการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านได้ออกเป็นประเด็น

#### 1. ความต้องการด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธา

ความต้องการด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธาพบว่าระดับความต้องการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยประเด็นที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ “จัดระเบียบพื้นที่อุตสาหกรรมไม่ให้มลภาวะกระทบชุมชน” รองลงมาได้แก่ “การปรับปรุงถนนให้อยู่สภาพพร้อมใช้งาน” “การปรับสภาพทางเดินสาธารณะที่มีการชำรุด” “การจัดการขยะและของเสียภายในพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ” และสุดท้าย “แก้ไขปัญหาเสาไฟฟ้า ป้าย ตามทางเดินชำรุด” ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) ที่พบว่าประชาชนให้

ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารในการตอบสนองและการเอาใจใส่พื้นที่สาธารณะที่กระทบกับชุมชนในระดับมากเช่นเดียวกัน

## 2. ความต้องการด้านขอบเขตเคหะและชุมชน

ความต้องการด้านขอบเขตเคหะและชุมชนพบว่าระดับความต้องการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยประเด็นที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ “ปรับปรุงสวนสาธารณะและพื้นที่ส่วนกลางใช้สอยแก่ชุมชนให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้” รองลงมาได้แก่ “จัดระเบียบสายไฟโดยรอบพื้นที่ชุมชน” “ติดตั้งกล่องวงจรปิด ดูแลชุมชน ทั่วถึง” “จัดอบรมความรู้พื้นฐานอาชีพการทำมาหากินแก่คนในชุมชน” และสุดท้าย “มีไฟฟ้าส่องสว่างทั่วทั้งชุมชน” ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ที่พบว่าประชาชนมีความต้องการการตอบสนองเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายกในการพัฒนาด้านปรับปรุงพื้นที่สาธารณะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ประเด็นความพึงพอใจแผนการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลสะเนี่ยน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านพบว่า

## 1. ความพึงพอใจด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธา

ความพึงพอใจด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธาพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ “สภาพหลุม บ่อ ถนนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ” รองลงมาได้แก่ “ทางเดินสาธารณะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน” “ปัญหาขยะข้างทางถูกจัดระเบียบที่ดี” “เสาไฟฟ้าและป้ายได้รับแก้ไขให้อยู่สภาพที่ดี” และสุดท้าย “ของเสียและมลภาวะจากโรงงานถูกควบคุมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน” ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการตอบสนองเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายกในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อย่างถนนหนทางหรือการไฟฟ้าต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ดีเสมอ

## 2. ความพึงพอใจด้านขอบเขตเคหะและชุมชน

ความพึงพอใจด้านขอบเขตเคหะและชุมชนพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ “ความรู้จากเจ้าหน้าที่อบรมสามารถนำไปใช้งานได้จริง” รองลงมาได้แก่ “สวนสาธารณะและพื้นที่ส่วนกลางมีความปลอดภัยพร้อมใช้งาน” “ไฟฟ้าภายในพื้นที่ชุมชนใช้งานครอบคลุมทุกจุด” “สายไฟอยู่จัดให้อยู่ในสภาพปลอดภัย” และสุดท้าย “จำนวนกล่องวงจรปิด มีความครอบคลุม” ผลการวิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทศบาลเมืองบางกรวย (2562) ที่พบว่าประชาชนให้ความพึงพอใจงานด้านการบริการของเทศบาล เมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีในด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านต่าง ๆ แก่ภาคประชากรที่ดี



ประเด็นสมมติฐานการวิจัยพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาพบว่า มีมุมมองด้านความต้องการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ต้องการคือด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธาในขณะที่เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพและรายได้มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) (2559) ที่พบว่าเมื่อพิจารณาจากมุมมองด้านระดับการศึกษาแล้วประชาชนมีความต้องการคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งการบริการดังกล่าวครอบคลุมด้านการบริการสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ของความต้องการทั้งขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธาและขอบเขตเคหะและชุมชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทั้งสองด้าน ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ที่มีการประเมินความต้องการและความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร สามารถสร้างความพึงพอใจได้ตามความต้องการเช่นเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาประเด็นความพึงพอใจที่มีค่าน้อยที่สุดในแต่ละด้านพบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านควรนำไปปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. ด้านขอบเขตอุตสาหกรรมและการโยธาพบว่า “ของเสียและมลภาวะจากโรงงานถูกควบคุมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน” เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด สะท้อนปัญหาการตรวจสอบเรื่องขยะและการปล่อยของเสียจากโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งพื้นที่ตำบลสะเนียง จัดได้ว่าเป็นพื้นที่อุตสาหกรรมชุกชุมและมีการจัดพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง ซึ่งผลเสียดังกล่าวสามารถส่งไปยังคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการตรวจสอบโรงงานและการติดตามผลในส่วนของการปล่อยของเสียและมลภาวะต่าง ๆ ที่จะมากระทบกับภาคประชาชนให้ลดน้อยลงให้มากที่สุด

2. ด้านขอบเขตเคหะและชุมชน พบว่า “จำนวนกล่องวงจรปิด มีความครอบคลุม” เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการศึกษาสะท้อนถึงการจัดสรรงบประมาณด้านกล่องวงจรปิดเพื่อให้ครอบคลุมกับพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ และทำให้พื้นที่ที่มีความเสี่ยงด้านอาชญากรรมได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการจัดสรรงบประมาณในครั้งหน้าควรมีการปรับปรุงในส่วนดังกล่าวเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้ดีที่สุด

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยมุ่งเน้นการศึกษาส่วนของความต้องการและความพึงพอใจ โดยอ้างอิงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง เป็นหลัก ซึ่งทำการเลือกออกมา 2 ด้าน ซึ่งเป็นส่วนของด้านสาธารณะ โดยด้านแผนนโยบายและการปฏิบัติการอื่น ๆ ยังมีความน่าสนใจในการศึกษาเพิ่มเติมสำหรับผู้ที่มีความต้องการที่จะต่อยอดงานวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

2. นอกจากแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียง สิ่งที่ควรต่อยอดคือการวัดผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาดังกล่าวแบบภาพใหญ่ทั้ง 5 ด้านเพื่อนำมาใช้สรุปผลการดำเนินการรวมสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาผลการดำเนินการในแบบภาพรวม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กชพรรณ รักษี. (2561). **ความต้องการของแต่ละบุคคล การมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านคุณค่า และความคาดหวังด้านบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการที่ศูนย์สร้างเสริมคุณภาพชีวิตสำหรับผู้เกษียณอายุงาน ของประเทศไทย ในจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กระทรวงมหาดไทย.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2565 จาก “<http://www.dla.go.th/>”.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563. รายงานประจำปี.

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**. บทความวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชัชชัย รัตนพันธ์ ดาริกา แสนพวง วรณิดา สารีคำและสาธิตี บุตรศรี. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร**. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ชุติกาญจน์ สลาหลง. (2563). **ความต้องการและความคาดหวังในการพัฒนาตนเองของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 จังหวัดตรัง**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ทัช มิน ตรัง. (2561). **แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยจากสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เทศบาลเมืองบางกรวย. (2562). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ**. รายงานการวิจัย เทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.
- บุษยา นิลฉวี. (2562). **การบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กรณีศึกษาเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย**. **บทความวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง**.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2564). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร**. **วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา**, 11(3), 566 - 580.
- พสธร ชุมประเสริฐ. (2559). **ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา**. **บทความวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม**.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ ( ประเทศไทย ) จำกัด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเกริก.
- มงคล ปานศรี. (2562). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง**. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. รายงานการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- มัทญา พัทธนี. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง**. **บทความวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม**.
- รัศสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์ กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัถน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอบางแพ จังหวัดสมุทรสงคราม. **วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน**, 2(1), 14-27.
- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). **คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาพร วิชัยรัมย์. (2562). **ธรรมาภิบาลในองค์การภาครัฐ**. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สร้อยพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และกุลสกาวั เลหาสสิต. (2561). การบริการสาธารณะแนวใหม่กับความสอดคล้องของวัฒนธรรมไทย. **วารสารการเมืองการปกครอง**, 9(3), 219 - 232.
- สุนันท์ สุขเจริญ. (2564). **การเปรียบเทียบข้อมูลประชากรในประเทศไทยจากข้อมูลการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านมนุษยธรรมและข้อมูลของกรมการปกครอง**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศรัญญา อายุบเคน. (2563). **ศึกษาความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพบริการของการผลิตเครื่องดื่มชูกำลัง**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศศิพร บุญชู. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน. (2565). **แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570)**. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2565 จาก “<http://www.sanienlocal.go.th/>”.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน. (2565). **ข้อมูลและรายละเอียดชุมชน**. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2565 จาก “<http://www.sanienlocal.go.th/>”.
- อนงลักษณ์ อินตาวงค์. (2561). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบบำนาญของบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

#### ภาษาต่างประเทศ

Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: Harper & Row.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชงหิน  
อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

PUBLIC PARTICIPATION IN SAO THONG HIN SUB-DISTRICT  
MUNICIPALITY, BANG YAI DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE

ชรินทร์ มั่งคั่ง<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (2) ศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ (3) ศึกษาแนวการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 8,750 คน โดยสุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 2.99 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.41 รองลงมา ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 2.75 และด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 2.40 (2) ผลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) แนวการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้ประชาชนร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน ตามโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจ้างเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาล จัดทำ เพื่อให้เกิดการแข่งขัน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุม ดูแลการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายที่เทศบาลใช้จ่ายไปในแต่ละปีงบประมาณให้เกิดความโปร่งใส

**คำสำคัญ:** การมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลตำบลเสาชงหิน จังหวัดนนทบุรี

<sup>1</sup> นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the people participation in Sao Thong Hin Sub-district Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province. (2) to study the comparative of people's participation in Sao Thong Hin Sub-district Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province and classified by personal factors, and (3) to study the people's participation in Sao Thong Hin Sub-district Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province.

The research was quantitative. The population consisted of 8,750 people. eligible voters aged 18 years and over who lived in Sao Thong Hin Sub-district Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province. by random sampling according to the Taro Yamane formula. The sample consisted of 383 people. The instrument used in the study was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage mean standard deviation.

The results found that: (1) the people participation in Sao Thong Hin Sub-district Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, overall, there was an average of 2.99 in moderate participation. When considering each aspect, it was found that receiving benefits. The highest average was 3.41, followed by decision-making had an average of 3.40, evaluation had an average of 2.75, and operation had an average of 2.40. (2) Sao Thong Hin Sub-district Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, found that sex, age, occupation, education level and income of the people were different, participated in the preparation of the development plan for Sao Thong Hin Sub-district Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province were not significantly different at the 0.05 level, and (3) to solve more problems that arised in the community. People should be encouraged to participate in planning policies or plans. According to various projects or activities in the community, people should be given the opportunity to participate in the contracting of projects or activities organized by Sub-district Municipality in order to create competition should allow the public to participate in the control, took care of the preparation of income-expense accounts that the municipality spendt each fiscal year to be transparent.

**Keywords:** People Participation, Sao Thong Hin Sub-district Administrative Organization, Nonthaburi Province

การพัฒนาท้องถิ่น จะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนจะมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 มาตรา 78 (3) กล่าวไว้ ว่ารัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นของตนเอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นรัฐจึงได้เพิ่มบทบาทอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นดำเนินการบริหารจัดการแทนเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและทั่วถึง แต่เงื่อนไขที่สำคัญที่จะทำให้การ

ดำเนินงานกระจายอำนาจดังกล่าวประสบผลสำเร็จคือ การมีส่วนร่วมของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการกิจและร่วมตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างโปร่งใสเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ประชาชน โดยมีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ก.อ.) ทำหน้าที่กำหนด อำนาจและหน้าที่การจตุสรรภาพีอากระระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยค้ำึงถึงการกระจายอำนาจ เพิ่มขึ้นให้กับท้องถิ่นเป็นสำคัญ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550)

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวใจของการปกครองในระดับต้นของการปกครองในระบบประชาธิปไตย จากการศึกษาประเทศไทยมีการพัฒนาระบบประชาธิปไตย และมีช่องทางให้ประชาชนได้มีโอกาสในการมีส่วนร่วมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ (ศุกรดา บสูงเนิน, 2562) ถือเป็นหลักสำคัญและหลักสากลที่อารยประเทศให้ความสำคัญ และเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจเพื่อพัฒนาการเมืองเข้ามาสู่ระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามหลักธรรมาภิบาลที่ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ของภาครัฐเพื่อสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานของท้องถิ่น และเพิ่มคุณภาพ การตัดสินใจให้ดีขึ้น และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุก ๆ ฝ่าย โดยให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นร่วมวางแผน ร่วมกิจกรรม ร่วมบริหาร และร่วมในการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงาน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นหน่วยงานหลักที่จะต้องดูแล และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ให้ได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการ กำหนดรูปแบบการปกครองของตนเองอย่างสอดคล้อง และเหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ (สุกัญญา หมู่เย็น และวีรณูช กาญจนพิบูลย์, 2559)

เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดจุดหมายในการพัฒนา การกำหนดภารกิจ และแนวทางการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่จุดหมายอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงานและโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่สอดคล้องและประสานสนับสนุนในจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ปัญหาและความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (วารสิทธิ กาญจนสูตร, 2546) แต่ในทางปฏิบัติยังมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องเจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนขาดการรับรู้เกี่ยวกับแนวคิดและความสำคัญของการมีส่วนร่วม โครงสร้างกฎหมาย และกระบวนการนโยบายยังไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม ปัญหาเรื่องวัฒนธรรมการเมืองและความพร้อมของประชาชน ปัญหาด้านความพร้อมของภาครัฐ และไม่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานให้ดีขึ้นได้ เพราะไม่มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน (ถวิลวดี บุรีกุล, 2552)

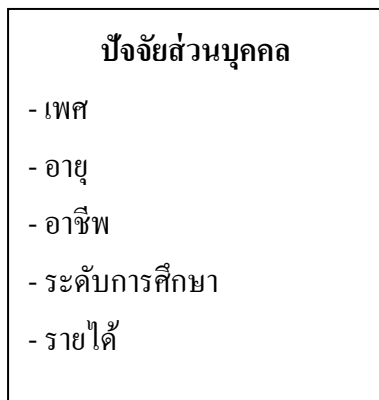
จากความเป็นมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชงหินให้เกิดผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

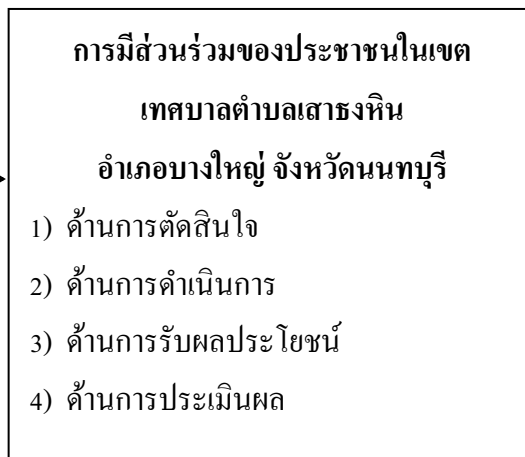
1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรต้น (Independent Variable)



#### ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



### นิยามศัพท์เฉพาะ

**การมีส่วนร่วมของประชาชน** หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีส่วนร่วมในการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านดังนี้

**การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เข้าร่วมประชุมร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการกำหนดแนวทางแก้ไข ร่วมวางแผนกำหนดนโยบายแผนงาน โครงการหรือกิจกรรม และการตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดผลประโยชน์ต่อส่วนรวม



**การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ** หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริหารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สนับสนุนทรัพยากรส่วนบุคคลให้ประสานความร่วมมือของประชาชนกับเทศบาลตำบลเสาชิงหิน ในการพัฒนาท้องถิ่น

**การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์** หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ต้องมีส่วนได้เสียในการดำเนินงานตามแผนงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของประชาชน

**การมีส่วนร่วมในการประเมินผล** หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีโอกาสเข้าร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน และมีส่วนร่วมในการประเมินแผนงานโครงการด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ

**การดำเนินงาน** หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยพิจารณาตามลักษณะงานในหน้าที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลในงานต่าง ๆ

**ประชาชน** หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

**เทศบาลตำบล** หมายถึง เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

## **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

การศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเสาชิงหิน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### **2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน**

**ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน**

Lisk (1985) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของ การเชื่อใจและการยอมรับตนเองเพื่อที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากระดับความพึงพอใจ ระดับความไว้วางใจและต้องครอบคลุมทัศนคติ ความคาดหวังและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน

Fairchild, et. al. (1964) ได้ให้ความหมายของคำว่ามีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามี ส่วนร่วมในกิจกรรมร่วมกันหรือการเข้ามามีส่วนติดต่อสัมพันธ์กันและอาจหมายถึงสถานการณ์ทางสังคมด้วยก็ได้

Erwin (1976) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเองเน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันกับประชาชน ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความชำนาญของประชาชนแก้ไขร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ทะนงศักดิ์ กุ่มไข่น้ำ (2540) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการ พัฒนานั้นครอบคลุมตั้งแต่เริ่มต้นของการวางแผน ไปจนถึงการลงมือปฏิบัติตามแผนและประเมินนั้น หมายความว่า การวางโครงการใด ๆ ก็ตามจะเริ่มต้นด้วยการปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อวิเคราะห์หรือชี้ชัดตัวปัญหาให้ได้และประชาชนจะต้องร่วมกันเพื่อวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของปัญหาวิธีแก้ไขปัญหาที่พวกเขาเห็นว่าเป็นไปได้ไปจนถึงการลงมือปฏิบัติการ

วรรณิการ์ ภูมิวงศ์พิทักษ์ (2540) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ให้ประชาชน ไม่ว่าจะปัจเจกบุคคลหรือ กลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน โดยการร่วมคิด ร่วมลงมือ ปฏิบัติ ร่วมแบ่งปันผลประโยชน์ และร่วมในการติดตามประเมินผล

ปรัชญา เวสารัชช์ และเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2544) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและชนบทว่า หมายถึง การที่ประชาชนหรือชุมชนหรือองค์กรของประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นและชนบทในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือทุกขั้นตอนในรูปแบบของการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะพัฒนาหรือยกระดับขีดความสามารถของตนในการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคมเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในทุก ๆ ด้านของตนที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม

อรทัย ก๊กผล (2551) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปร่วมกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระในทางความคิดมีความรู้ความสามารถในการกระทำและมีความเต็มใจที่จะเข้าไปเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ โดยที่การมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีลักษณะการเข้าร่วมอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นจนถึงที่สุด กล่าวคือเริ่มตั้งแต่การเกิดจิตสำนึกในตนเองและถือเป็นภาระหน้าที่ของตนร่วมคิดร่วมกันวางแผนร่วมดำเนินการร่วมกันติดตามประเมินผลร่วมรับผลประโยชน์

อมรรัตน์ ศิริกาญจนวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเริ่มตั้งแต่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนจนถึงลงมือปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลซึ่งจะต้องมีการปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อระบุปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตลอดจนวิธีปฏิบัติที่เห็นว่าเป็นไปได้

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2550) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนกับการพัฒนาท้องถิ่นดังนี้

1. คำว่า “การมีส่วนร่วม” (Participant) คือ กระบวนการซึ่งผู้มีส่วนได้เสียมีอิทธิพลและมีส่วนร่วมในการริเริ่มการพัฒนาและการตัดสินใจที่มีผลต่อทรัพยากรทั้งหลายและมีผลต่อเขาทั้งหลาย

2. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจหรือโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้นการทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ไขปัญหที่ส่วนราชการจะดำเนินการและการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนโดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและรัฐต้องรับฟังและแก้ไขปัญหานั้นประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในการผลักดันในภารกิจหรือโครงการนั้นเกิดผลสำเร็จเพราะเห็นว่าจะเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี  
ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ
- 3.3 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาจำนวน 383 ชุด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1

การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.41 รองลงมา ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 2.75 และด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 2.40

**ด้านการตัดสินใจ** มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านได้เข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.50 รองลงมา ท่านได้ร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.47 และน้อยที่สุด ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.21

**ด้านการดำเนินการ** มีค่าเฉลี่ย 2.40 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่เทศบาลได้นำไปดำเนินงานในหมู่บ้านให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.56 รองลงมา ท่านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับจ้างเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่ เทศบาลจัดทำ มีค่าเฉลี่ย 2.55 และน้อยที่สุด ท่านได้เข้าร่วมเป็นกรรมการตัดสินการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 2.20

**ด้านการรับผลประโยชน์** มีค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าท่านได้ร่วมจ่ายค่าตอบแทน หรือมอบรางวัลให้กับประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.85 รองลงมา ท่านได้ร่วมจัดทำโครงการสนับสนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพใน

ท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.43 และน้อยที่สุด ท่านได้ร่วมจัดทำโครงการสนับสนุนงบประมาณเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และหญิงตั้งครรภ์ มีค่าเฉลี่ย 3.41

**ด้านการประเมินผล** มีค่าเฉลี่ย 2.75 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าท่านได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการควบคุมกำกับการจัดทำบัญชี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.88 รองลงมา ท่านได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการประเมินผลแผนงาน หรือ โครงการตามแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 2.85 และน้อยที่สุด ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการควบคุมงานตรวจการจ้างงานในโครงการก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 2.60

**ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี** คือ

1. เทศบาลตำบลเสาชงหินควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
2. เทศบาลตำบลเสาชงหินควรส่งเสริมให้ประชาชนร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน ตามโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อให้ได้ข้อสรุปในการจัดทำแผนงานพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ในวาระต่อไป
3. เทศบาลตำบลเสาชงหินควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจ้างเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาล จัดทำ เพื่อให้เกิดการแข่งขันและได้ประโยชน์จากการปฏิบัติโครงการต่าง ๆ
4. เทศบาลตำบลเสาชงหินควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้แก่เทศบาล เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป
5. เทศบาลตำบลเสาชงหินควรมีการแจกจ่ายเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการประกอบอาชีพของกลุ่มแม่บ้านให้กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนยังขาดเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการประกอบอาชีพเป็นจำนวนมาก
6. เทศบาลตำบลเสาชงหินควรจ่ายค่าตอบแทนและมอบรางวัลให้กับประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
7. เทศบาลตำบลเสาชงหินควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุม ดูแลการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย ที่เทศบาลใช้จ่ายไปในแต่ละปีงบประมาณให้เกิดความโปร่งใสและชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมงานจ้างตามโครงการจ้างต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบคุณภาพ ของผลงานที่มีการจ้างในแต่ละโครงการอย่างถูกต้อง

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 พบว่า เพศของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พบว่า อายุของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พบว่า อาชีพของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พบว่า ระดับการศึกษาของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านการดำเนินการ

สมมติฐานที่ 1.5 พบว่า รายได้ของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

## 5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน ได้เข้าไปมีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่นเข้าร่วมตัดสินใจ เพื่อนำข้อคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะไปประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ กับ เทศบาลอย่าง สม่่าเสมอ ร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของท้องถิ่นกับ เทศบาล ร่วมตรวจสอบดูแลการดำเนินงาน การนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติของ เทศบาลตามเป้าหมายที่วางไว้ใน แผนพัฒนาท้องถิ่นของตน เข้าร่วมเป็นกรรมการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนา เทศบาลในทุกด้าน ร่วมรับทราบผลประโยชน์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของ เทศบาลในการจัดทำโครงการ เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข โภชนา และด้านการศึกษา ให้กับประชาชนในท้องถิ่นร่วมจัดทำ โครงการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่นและร่วมกับ เทศบาลประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบดินทร์ เคนบายะจาโก และอาหวัง ล่านุ้ย (2564) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของ เทศบาลตำบลบางตาง อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการ

บริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนเสนอแนะการทำงานของ เทศบาล ด้านการร้องเรียนให้มีได้หลากหลาย ช่องทาง และให้ชี้แจงผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของ เทศบาล ให้มากขึ้น และต้องการให้ เทศบาล ทำหน้าที่ประสานงานกลุ่มประชาชนเพื่อให้เข้าร่วมกิจกรรม ร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามแผนพัฒนาของ เทศบาล เพื่อการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ จันทอ (2560) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาลตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาลตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและ ประเมินผล ด้านการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ

จากผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง มีอายุ อาชีพ มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนระดับใด ต่างก็มีเป้าหมายเดียวกันคือต้องการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน ให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิภาณ ชัยเสนา (2565) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลลำพัน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ ศาสนา และระดับการศึกษา ต่างกัน มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา หมูเย็น และวีรนุช กาญจนพิบูลย์ (2559) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาลตำบลหน้าไม้ อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาลตำบลที่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ การรับรู้ข่าวสาร และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาลตำบลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1 ด้านการตัดสินใจ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนส่งเสริมให้ประชาชนร่วมวางแผน นโยบายหรือแผนงานตามโครงการหรือ

กิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อให้ได้ข้อสรุปในการจัดทำแผนงานพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 ด้านการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับทราบและเข้าเสนอสอบราคาประกวดราคาโครงการจ้างเหมาหรือกิจกรรมที่ เทศบาลจัดทำเพื่อให้เกิดการแข่งขันและได้ประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้แก่เทศบาลนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป

5.3.3 ด้านการรับผลประโยชน์ควรจัดงบประมาณสำหรับซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการประกอบอาชีพของกลุ่มแม่บ้านแจกจ่ายเพื่อให้กลุ่มแม่บ้านในชุมชนมีอาชีพสร้างรายได้เพื่อเลี้ยงครอบครัวได้อย่างพอเพียงจ่ายค่าตอบแทนและมอบรางวัลให้กับประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมของ เทศบาลอย่างเหมาะสมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป

5.3.4 ด้านการประเมินผลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายและงบประมาณที่เทศบาลใช้จ่ายไปในแต่ละปีงบประมาณให้ทราบทั่วกันเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมควบคุมงานจ้างเหมาตามโครงการต่าง ๆ ให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบคุณภาพของผลงานที่มีการจ้างเหมาในแต่ละโครงการได้อย่างถูกต้อง

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในอำเภอต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

5.2.2 ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลเสาชิงหิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆให้ดีขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กมลทิพย์ แจ่มกระจ่าง. (2542). การเผยแพร่ความรู้ทางการปกครองท้องถิ่นฉบับการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลประจำปี 2546. กรุงเทพฯ: มปป.

\_\_\_\_\_. (2550). คู่มือการมีส่วนร่วมภาคประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.



กระทรวงมหาดไทย . (2546) .กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การ บริหาร  
กิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์ การเกษตร แห่ง  
ประเทศไทยจำกัด.

โกวิท พวงงาม. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชนจำกัด.

จิรวรรณ อินทรีย์สังวรรณ. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสามปี :  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแพ้ว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย .

จีระพัฒน์ หอมสุวรรณ. (2549). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของสภาตำบล : กรณีศึกษา  
สภาตำบลในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน.วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จุฑามาศ ศรีศิริพันธ์. (2548). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานองค์การบริหาร  
ส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุดอำเภอบ้านโพธิ์จังหวัด ฉะเชิงเทรา.  
วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

จ่านง อติวัฒน์สิทธิ์. (2542). ประวัติแนวความคิดทางสังคม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

จรัส นวลน้อม. (2540). การศึกษากับการพัฒนาประเทศ : แนวความคิดและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:  
โอเดียนสโตร์.

ชาติ ทรงศิริ. (2546). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น : ศึกษากรณีเทศบาล  
เมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัย  
บูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พรินติงเซ็นเตอร์.

ทวีศักดิ์ ปักษา. (2550). ความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.  
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ทะนงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ. (2540). หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท. ขอนแก่น: คณะมนุษย  
ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทานตะวัน อินทร์จันทร์. (2546). การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อย. ใน  
เขตเทศบาลเมืองลำพูน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ ประศาสน  
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เทศบาลตำบลเสาชิงหิน. (2565). ข้อมูลสภาพทั่วไปและอำนาจหน้าที่. นนทบุรี: เทศบาลตำบลเสา ชิง  
หิน.

ธงชัย สันติวงษ์. (2546). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนิศร ยืนยง. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัด นครนายก. วารสาร มหาคุพานาครทรรศน์, 5(2), 119-135.

ธรรมรส โชติกุลสร. (2540). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การวางแผน. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บดินทร์ เดเบาะจาโก และอาหวัง ต่าน้อย. (2564). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาง อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส. สงขลา: มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์.

บรรจบ เนียมมณี. (2543). หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษาการ.(2547). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ประพนธ์ ปิยรัตน์, (2543). ยุทธศาสตร์ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต. นครปฐม สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2548). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรัชญา เวสารัชช์ และเทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2544). การบริหารแผนงานโครงการพัฒนา ท้องถิ่นและ ชนบท. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปฏิภาณ ชัยเสนา. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลรำพัน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. วารสารพุทธชนวัฒนธรรม และการจัดการ, 5(2), 71-80.

พรชัย เทพปัญญา. (2541). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาประชาธิปไตย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล และสุขาภิบาล : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

พินดา ธนะกรม. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542," ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116. ตอนที่ 120 ก. หน้า 78-79.29 พฤศจิกายน 2542.

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12). (2546) ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120. ตอนที่ 124 ก. หน้า 1-15.22 ธันวาคม 2546.

พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล .(2542). ราชกิจจานุเบกษา.เล่มที่ 116. ตอนที่ 9 ก. หน้า 1. 24 กุมภาพันธ์ 2542.

พัชรินทร์ โสภากา. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วน  
ตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย ส ำ ข ำ  
มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(1), 383-397.

พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล. (2542). การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย : กรณีศึกษา สภา  
ตำบลม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน .(2543). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 110.

เยาวมาลย์ จ้อยจุฬี. (2542). การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการจัดการมูลฝอย: ศึกษา  
เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัย เกริก.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2550). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 124. ตอนที่ 47 ก. หน้า 121-130. ลง  
วันที่ 24 สิงหาคม 2550.

\_\_\_\_\_. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550: แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2 )  
พุทธศักราช 2550. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

รัตนา พุ่มไพศาล. (2544). ผลของการใช้แนวคิดการทำงานแบบร่วมมือในการดำเนินงานการศึกษา  
นอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรพจน์ ประชิตวีดิ. (2545). การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษา เฉพาะกรณี  
อำเภอสรีราชาจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณิการ์ภูมิวงศ์พิทักษ์. (2540). ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนใน. โ ค ร ง ก า ร  
ครอบครัวและชุมชนพัฒนา: ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนดวงแข เขตปทุมวัน. กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์สังคม  
สงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารและ นโยบาย ส ำ ข ำ ก ำ ร สัง ก ม ค ณะ สัง ก ม ศ ำ ส ต ร  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วารสิทธิ์ กาญจนสูตร. (2546). คัมภีร์บริหารการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มติชน.

วสันต์ จันทจร. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง, 7(1), 88-100.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). ทฤษฎีองค์การ: ฉบับมาตรฐาน.กรุงเทพมหานคร: ชธรรมสาร.

ศุภรดา งบสูงเนิน. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลปะตง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. วารสารเกษมบัณฑิต, 20(ฉบับพิเศษ เมษายน -  
พฤษภาคม). 129-140.

สถาบันพระปกเกล้า. (2545). การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมยศ นาวิกาน. (2545). การบริหาร (Management). พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญ.

สาขันธ์ ภิรมย์กิจ. (2547). เทศบาลตำบลหนองบัวระเหวในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลหนองบัวระเหว อำเภอบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สิทธิชนันท์ วารุณสหรัชภณ. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกัญญา หมู่เย็น และวีรนุช กาญจนพิบูลย์. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าไม้ อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

อคิน ระพีพัฒน์. (2547). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชนบทในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภากาการ พิมพ์.

อมรรัตน์ ศิริกาญจนวงศ์. (2551). การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาลตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อรทัย ก๊กผล. (2551). หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อลิสรา ชูชาติ และคณะ. (2548). เทคนิคการศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขฐานอาเซียน.

อุทัย หิรัญโต. (2542). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

## ภาษาอังกฤษ

Andrew Chernocke and Stiefel. (1980). **Participation of the Center for Justice Community and Prison.** New York: United Nations Children's Fund (UNICEF).

Chapin, F. S. (1997). **Social Participation and Social Intelligence.** (3rd ed.). New York: Longman.

Jacques Moreau. ( 1 9 8 1 ). **Administration Régionale, Départementale et Municipale**. Paris:  
Daloz.

Lisk, F. (1985). **Popular Participation in Planning For Basic Needs**, Great Britain: Black. More Press.

William Erwin. ( 1 9 7 6 ) . **Participation Management: Concept Theory and Implementation**.  
Atlanta G. : Georgia State University.

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กร  
ของบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา  
RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE  
ENGAGEMENT OF PHAYAO PROVINCIAL CULTURAL OFFICE

ชัชพิมพ์ บุญยะรัตน์<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากร (2) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากร ในสังกัดกลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดพะเยา จำนวน 63 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางเครซีแอนด้อมเอแกน ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความผูกพันองค์กรของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก (2) ความพึงพอใจในการทำงานของของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และ (3) ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรกลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดพะเยาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดพะเยา

## ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) To study the level of employee engagement of the employees (2) To study the level of job satisfaction of the employees and (3) To study the relationship between job satisfaction and employee engagement of the employees from Royal Sponsored Funeral Service Official Coordination Group 8<sup>th</sup> Phayao, Phayao Provincial Cultural Office.

This research was a quantitative research. The population used employees with in Royal Sponsored Funeral Service Official Coordination Group 8<sup>th</sup> Phayao, Phayao Provincial Cultural Office consisted of 63 employees. The sample in the study, according to the Krejcie & Morgan Table formula consisted of 55 employees. Tools for data collection was questionnaire. Statistics for data analysis composed of Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Pearson Correlation Analysis.

The results found that: (1) The overall level of employee engagement of the employees from Royal Sponsored Funeral Service Official Coordination Group 8<sup>th</sup> Phayao, Phayao Provincial Cultural Office was high (2) The overall level of job satisfaction of the employees from Royal Sponsored Funeral Service Official Coordination Group 8<sup>th</sup> Phayao, Phayao Provincial Cultural Office was high and (3) The overall relationship between job satisfaction and employee engagement of the employees from Royal Sponsored Funeral Service Official Coordination Group 8<sup>th</sup> Phayao, Phayao Provincial Cultural Office was moderate.

**Keywords:** Job Satisfaction , Employee Engagement , Phayao Provincial

## บทนำ

บุคลากรที่มีความสามารถตรงตามที่ต้องการนั้น ถือเป็นทรัพยากร ที่มีค่าเป็นอย่างมาก และการฝึกฝนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพตามที่องค์กรต้องการต้องใช้ทั้งเวลาและมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่เป็นกำลังขององค์กรนานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ด้วยเหตุนี้เอง การลาออกของบุคลากรด้วยเหตุอันไม่สมควรนั้น จึงส่งผลกระทบต่อองค์กรในหลายด้าน (Bartol & Martin, 1991) และผลกระทบนั้นมักจะ ส่งผลถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรเสมอ ไม่ว่าจะทางตรง หรือทางอ้อมไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่นๆ ดังนั้น เมื่อบุคลากรลาออกจากงาน องค์กรจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนกับบุคลากร และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคลากรที่มาแทนที่ (Deery & Iverson, 1996) ดังนั้น แนวคิดการพัฒนาองค์กรในปัจจุบัน เชื่อว่า การที่คนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร และมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลทำให้สามารถดึงเอาความรู้ความสามารถที่ได้ฝึกฝนนำมาพัฒนาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร และเป็นพลังที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ถึงแม้ว่าองค์กรจะได้มีระบบการสรรหา และการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีคุณภาพจนได้คนเก่ง ที่มีความรู้ ความสามารถสูง ตรงตามตำแหน่งเข้ามาทำงานในองค์กร แต่หากบุคคลนั้น ขาดความพึงพอใจในการทำงาน หรือขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรแล้วก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ ไม่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้ตามความคาดหวัง (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นคุณภาพ สภาพ หรือความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ Strauss & Sayles (1980) กล่าวว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนอง และผู้ปฏิบัติงานจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ อันส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่รับมอบหมายนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกเชิงบวกต่องานที่เข้าร่วมถึงเป็นการสร้างแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลเกิดความตั้งใจในการทำงานเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายซึ่งกำหนดไว้ และ



เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำแล้วจะเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรก่อให้เกิดผลดีในเรื่องของความทุ่มเทในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ประสิทธิภาพของการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และช่วยลดอัตราการลาออก การขาดงาน ตลอดจนเป็นตัวเชื่อมประสานความต้องการของบุคลากรในองค์กรกับเป้าหมายในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ความผูกพันองค์กร ถือเป็นประเด็นสำคัญที่คอยดึงดูดบุคลากรให้ปฏิบัติงาน และอยู่ร่วมกับองค์กรไปนาน ๆ ซึ่งความผูกพันองค์กรมักจะมีการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ความผูกพันองค์กรจะคงอยู่ต่อไปนั้น ต้องมีหน้าที่เป็นตัวผลักดัน และจูงใจให้บุคลากรอุทิศตนในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ถ้าองค์กรใดมีความสามารถเพิ่มความผูกพันองค์กรให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (โสมย์สิริ มูลทองทิพย์, 2556) มากไปกว่านั้นการสร้างความพึงพอใจยังเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน ในการเรียนรู้เพื่อให้เข้าถึงความต้องการของคนภายในองค์กร การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้รักษาทรัพยากรอันมีค่าสำหรับองค์กร โดยทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุขเกิดความรู้สึกร่วม และมีจิตใจที่อยากจะทำงานให้แก่องค์กรด้วยความเต็มใจ อันส่งผลให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทำให้ส่งผลถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และเกิดประโยชน์กับพนักงาน องค์กรอย่างยั่งยืน (ปรียาพร วงศ์อนุตราโรจน์, 2544)

กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน เพื่อให้การปฏิบัติงานพระราชทานน้ำหลวงสงเคราะห์ หรือ อาบศพ งานพระราชทานเพลิงศพ งานพระราชทานดินฝังศพ พร้อมเครื่องเกียรติยศประกอบศพ โศกแปดเหลี่ยม โศกโล่ หีบเชิงชาย หีบลายก้านแย่ง หีบทองลายลายสลัก และหีบทองทึบ เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เป็นที่พึงพอใจแก่เจ้าภาพ และสมพระเกียรติ โดยกลุ่มอำนวยการพิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา มีเขตพื้นที่ในการกำกับดูแลทั้งสิ้น 4 จังหวัด ประกอบไปด้วย จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงราย จังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 63 คน (กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา, 2565) ซึ่งในการขับเคลื่อนภารกิจจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และสร้างความมุ่งมั่น และทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย จากพื้นที่ในความรับผิดชอบห่างไกลและครอบคลุมพื้นที่ 4 จังหวัดส่งผลให้ปริมาณงานที่จะต้องทำนั้นมากขึ้นตามมาด้วย ซึ่งในบางช่วงเวลามีปัญหาทางด้านบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานอาจจะไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ที่ต้องรับผิดชอบ บางคนอาจจะทำมาก หรือบางคนอาจทำน้อย อีกทั้งสภาพการจ้างงานของบุคลากรยังมีความหลากหลายทั้ง ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการบุคคลภายนอก ซึ่งมี

เงินเดือนและผลประโยชน์เพิ่มเติมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การทราบความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันองค์การของบุคลากรในสังกัดนั้น นับว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการองค์การ อันจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศ ภายในองค์การให้เอื้ออำนวยต่อสภาพการทำงานของสมาชิกในองค์การ จะช่วยทำให้บุคลากร มีความสุข สภาพจิตใจดีขึ้น พึงพอใจในงาน เสียสละให้กับองค์การ มีอิสระในการตัดสินใจ เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การ อันนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล อีกทั้งยังช่วยป้องกันการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าขององค์การ ซึ่งจะช่วยในการลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์การได้ในอนาคต (ปณิตา นิรมล และนันทิตา อนันตชัย, 2563)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ทำการวิจัยซึ่งเป็นบุคลากรภายในสังกัด กลุ่มอำนวยการ พิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา จึงมีความสนใจ ในการศึกษาเกี่ยวกับความความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์การของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ พิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะเป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และเป็นแนวทางในการพัฒนา การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ ลดอัตราการลาออก และช่วยรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่กับองค์การต่อไป

## คำถามในการวิจัย

- 1.2.1 ความผูกพันองค์การของบุคลากร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา อยู่ในระดับใด
- 1.2.2 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา อยู่ในระดับใด
- 1.2.3 ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์การของบุคลากร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์การของบุคลากร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มอำนวยการ พิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์การของบุคลากร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา

### **ขอบเขตของการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์การของบุคลากร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา มีรายละเอียดดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยวิธีการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดความผูกพันองค์การ ผู้วิจัยนำทฤษฎี ความผูกพันองค์การของ Allen and Meyer (1990) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการ พิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา จำนวน 63 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการ พิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา จำนวน 55 คน ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970)

#### **ขอบเขตด้านเวลา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2565 - มกราคม 2566

## **1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ**

1.6.1 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นกับตัวบุคลากรที่มีต่องานที่ทำอยู่ มีการเสียสละ อุทิศเวลา มุ่งมั่น ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ จนทำให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์การ

1.6.2 ความผูกพันองค์กร หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การในเชิงบวก มีพฤติกรรมการแสดงออก มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์การโดยยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์การ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จ ขององค์การรวมถึงพร้อมที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

1.6.3 บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ บุคคลภายนอกในสังกัดกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

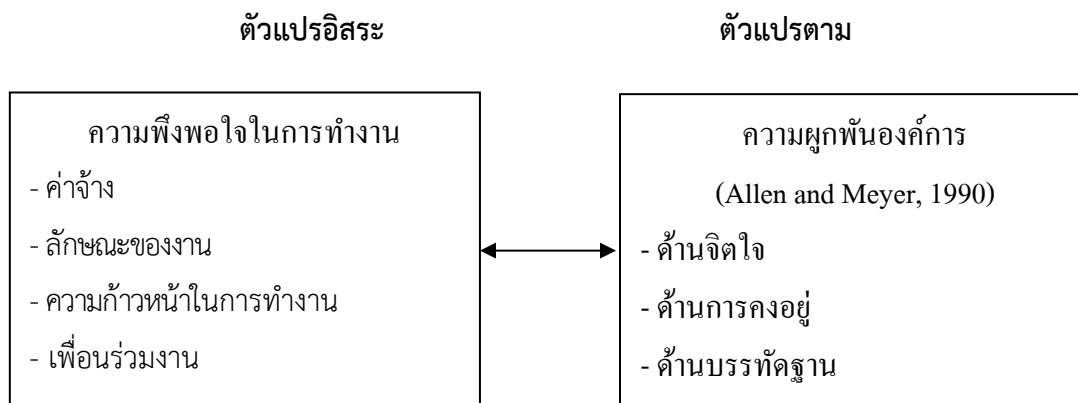
1.7.1 ทำให้กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ทราบระดับความผูกพันองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากร

1.7.2 ทำให้กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของบุคลากร

1.7.3 นำผลการวิจัยเป็นแนวทางเสนอผู้บริหารกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ใช้ประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในหน่วยงาน

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีความผูกพันองค์กรของ Allen and Meyer (1990) และแนวคิด/แนวทางเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยวิธีการสังเคราะห์ จึงได้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่แสดงต่อไปนี้



ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 94.55 มีอายุช่วง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.80 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.10 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.80 มีสถานการณจ้างเป็นลูกจ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ 69.10 อายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.09 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.80

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธิการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$  , S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านจิตใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.28) ด้านบรรทัดฐาน ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.37) และด้านการคงอยู่ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธิการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$  , S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านลักษณะของงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.31) และด้านความก้าวหน้าในการงาน ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.36) ด้านค่าจ้างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.53) และด้านเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.42) ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรกลุ่มอำนาจการพิธิการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .443$ ) และเมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรกลุ่มอำนาจการพิธิการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .286$ ) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธิการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .389$ ) ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า ในการงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรกลุ่มอำนาจการ พิธิการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .462$ ) และด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .467$ ) และ

ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การของบุคลากรกลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .175$ )

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันองค์การของบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันองค์การของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรมีความจงรักภักดี และรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานฯ พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือต่อสำนักงานฯ โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปณิตา นิรมล และนันทิตา อนันตชัย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครมีความผูกพันต่อองค์การโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริสุข วรรณศรี (2563) ได้ดำเนินการการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลกระบี่ อำเภอมะเอยีร์ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลกระบี่ มีระดับความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการทำงานของของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ลักษณะของงานที่บุคลากรได้รับผิดชอบอยู่มีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน รวมทั้งข้าราชการมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปณิตา นิรมล และนันทิตา อนันตชัย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยิ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภชัย เหมือนโพธิ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2561 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม นั้นอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรส่วนมาจกจะเป็นลูกจ้างเหมาบริการ และพนักงานราชการ ซึ่งสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับ สวัสดิการ และความก้าวหน้าอาจจะมีไม่มากเท่ากับข้าราชการ อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพรัช ศีลาศรี (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนาคาซีมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนาคาซีมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และยังคงสอดคล้องกับ การศึกษาของ ปณิธานิรมล และนันท์ดา อนันตชัย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ในภาพรวม ผู้บริหารและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดการงานบุคคล ควรนำผลการวิจัย ไปต่อยอด เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น หรืออย่างน้อยต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรลดน้อยถอยลง

2) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ด้านการคงอยู่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดการงานบุคคล ควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่แตกต่างกันของบุคลากรแต่ละประเภท เช่น อาจนำสวัสดิการยืดหยุ่นเข้ามาปรับใช้กับลูกจ้างเหมาบริการ เป็นต้น ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ หรือข้อเสียที่อาจเกิดขึ้นหากตัดสินใจออกจากการเป็นสมาชิก ของสำนักงานฯ

3) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา ในภาพรวม



ผู้บริหารและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับการจัดการงานบุคคล ควรนำผลการวิจัย ไปต่อยอดเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับที่สูงขึ้น

4) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่ม  
อำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา พบว่า ด้าน  
เพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับการ  
งานบุคคล ควรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ระหว่างเพื่อน  
ร่วมงาน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุ รวมถึงแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการ  
ปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กลุ่มอำนาจการพิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทาน ที่  
8 พะเยา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพะเยา

2) ควรทำการวิจัยแบบผสมวิธี เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

3) ควรทำการศึกษาจากประชากรกลุ่มอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วยเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถ  
นำไปปรับใช้ได้กับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานสำนักงานวัฒนธรรม ในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วทุก  
ภูมิภาค

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรกันยา เฟิงผลา. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาสารคาม.** งานนิพนธ์พยาบาล ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรณีการ์ พิรานนท์ และ ภัศรา พงษ์สุขเวชกุล. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).** เรื่องเต็มการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 54: สาขาศึกษาศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 54. (หน้า 218-228). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- จิตาภา พิทักษ์กรสกุล. (2557). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- จิตติภา ขาวอ่อน. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงศึกษาธิการ.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จุลพงศ์ ศิริไพโรจน์. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). **ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัฐพันธ์ เชนรนนท์. (2551). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย.** การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุชรา เพิ่มพูน. (2550). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวัดลาดสนุ่น จังหวัดปทุมธานี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญมี เวียงนนท์. (2556). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา ชั้นพื้นฐานขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- บุศยรินทร์ ธนทรวิวัฒน์. (2555). **ปัจจัยค่าจ้างและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรายวัน กรณีศึกษา บริษัท วิลสันอาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปณิตา นิรมล และนันท์ดา อนันตชัย. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. **วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร**, 17(1), 27 -54.
- ประภาพร จงใจภักดี. (2556). **ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามาริบัติ**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประมินทร์ เนาวกาญจน์. 2553. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครยะลา**. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสวี. (2554). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ประจำปีการศึกษา 2554**. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ปิยมาภรณ์ ภูหนองโอง. (2562). การศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. **วารสาร Mahidol R2R e-Journal**, 6(1), 55 – 69.
- ปิยะ เจริญเวชรักษ์. (2556). **รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้านการสร้างอิทธิพลเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครู**. ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 15(2).
- บุญชูธรรม สัจจ์เอี่ยม. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย**, 6(3), 119 -130.
- บุญญนุช ถนอมกล่อม. (2555). **ปัจจัยที่ส่งเสริมขวัญและกำลังใจของการปฏิบัติงานในอาชีพข้าราชการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541. (2541, 20 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา, 115 (8ก).
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2554). **ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร : ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพรัช ศิลาศรี. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนากาซึมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- ภาวนา เวชกิจ. (2550). **ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษา ทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มุทิตา คงกระพันธ์. (2554). **การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน. (2555). **ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)**. งานวิจัยปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผ่องพรรณ ตริยมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. (2555). **การออกแบบการวิจัย Research Design**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ และคณะ. (2564). **ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 4(1), 76 -94.
- ศิริประภา ภาคิธรธ. (2562). **ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริสุข วรรณศรี. (2563). **ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลกระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่**. กระบี่เวชสาร, 3(1), 39 – 48.
- ศุภกิตต์ กิจประพทุทธิกุล. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แบงกอก ริชชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด**. การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภชัย เหมือนโพธิ์ และคณะ. (2563). **ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนา รักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด**. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 10(2), 95 – 109.
- สันติ โกเศชโยธิน. (2554). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี**. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุขุม พันธุ์ณรงค์. (2564). **ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม**. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 11(2), 109 – 122.
- สุทธนู ศรีไสย์. (2549). **หลักการนิเทศการศึกษา**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สุธานีธี นุกูลอั้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุษณี โกพลรัตน์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 13(62), 163 -171.

### ภาษาต่างประเทศ

- Bantang, F.O.A., Bienes, N.J.S., Caguining, M.P., Estrella, P.M.C. and Macanlalay, C.K.M. (2013). **The Relationship of Personal Characteristics and Job Satisfaction to Adversity Quotient of Police Officers in Manila Police District.** Bachelor of Science in Industrial and Organizational Psychology.
- Bartol, K. M. & Martin, D.C. (1991). **Management.** New York : McGraw-Hill.
- Best, John W. (1977). **Research in Education.** 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Burke, R. J., Koyuncu, M., Jing, W., and Fiksenbaum, L. (2009). Work engagement among hotel managers in Beijing, China: potential antecedents and consequences. **Tourism Review,** 64(3), 4-18.
- Deery, M. A. & Iverson, R. D. (1996). **Enhancing productivity: intervention strategies for employee turnover.** In: Johns, N. (Ed.), **Productivity Management in Hospitality and Tourism.** Cassell: London.
- Edwin, Locke. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. **Organizational Behavior & Human Performance,** 3(2), 157-189.
- Gibson, J. L. (2000). **Organizations Behavior** (7th ed.). Boston: Irwin.
- Gilmer, B.V.H. (1975). **Applied Psychology: Adjustment in Living and Work.** (2 nd ed). New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F (1959). **Federick; Mausner, Bernard; and Synderman, Block the Motivation to Work.** New York: John Willey.

- Manning, P.K. (1977). **Police Work: Essays on the Social Organization of Policing**. Cambridge, MA: MIT Press.
- Milton, C. R. (1981). **Human Behavior in Organization**. New Jersey: Prentice - Hall.
- Strauss, G., & Sayles, L. R. (1980). **Personnel :The Human Problems of Management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Shakira, A. K. (2006). **Intention to Leave and Organizational Commitment among Child Welfare Workers**. PhD dissertations., University of Tennessee.
- Vidal, E.S., Valle, R.S., & Aragon, I.B. (2007). Antecedents of repatriates' job satisfaction and its influence on turnover intentions: Evidence from Spanish repatriated managers. **Journal of Business Research**, 60, 1272-1281.
- Wayne. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. **The Academy of Management Journal**, 40(1), 82-111.
- Woo, H.Y. & Song, J.H.. (2015). The Factors Affecting the Adversity Quotient of Nurses and Office Workers. **International Journal of Bio-Science and Bio-Technology**, 7(5), 1- 10.

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
สำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF OPERATIONS OF CIVIL  
SERVANTS, BUREAU OF TRAFFIC AND TRANSPORT BANGKOK

ชัยรัตน์ สังข์สวัสดิ์

Chairat Sangswat

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร (2) เปรียบเทียบปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 128 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตาราง เครื่องมือแบบสอบถาม ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก (2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานครพบว่า เพศและระดับตำแหน่ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The objectives of this research are two - folds: (1) A study of factors in the performance of officials of the Bureau of Traffic and Transport, Bangkok. (2) Comparison of factors in the performance of officials of the Bureau of Traffic and Transport Bangkok according to personal factors.

This research is quantitative research. The population used in this research were civil servants from the Department of Traffic and Transport, Bangkok, 128 people. The study sample was determined by using the table. Krejcie & Morgan A sample of 100 people used questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis of differences between variables by using t-test statistical analysis program.

Major Findings: (1) factors in the performance of officials of the Bureau of Traffic and Transport Bangkok. The overall average was at a high level, by giving priority to operational success. (2) The results of the comparative study of the level of efficiency classified by personal factors of traffic and transport bureaucrats. Bangkok found that gender and position There was no significant difference at the .05 level for age and duration of work. The difference was statistically significant at the .05 level.

**Keywords:** Operational Efficiency Bureau of Traffic and Transportation Bangkok

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็นศูนย์กลางรวมความเจริญทุกด้านของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การศึกษา การเมือง การปกครอง รวมไปถึงศิลปวัฒนธรรมอันหลากหลาย การเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาของทุกด้าน ทำให้มหานครแห่งนี้เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว กลายเป็นแม่เหล็กขนาดใหญ่ ที่ดึงดูดผู้คนจากทั่วภูมิภาคของประเทศและจากนานาชาติให้เข้ามาทำการค้า การลงทุน และประกอบอาชีพ ทำให้ประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเนื่องจากการตั้งถิ่นฐานแบบกระจายตัวเป็นพื้นที่กว้าง ไม่เป็นระบบผังเมืองที่ดี ทำให้เกิดปัญหาหลากหลายด้าน โดยเฉพาะปัญหาด้านการจราจร จำนวนรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่พื้นที่ผิวจราจรมีอยู่จำกัด ประกอบกับระบบขนส่งมวลชนที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และคนบางส่วนขาดวินัยในการใช้รถใช้ถนน จึงทำให้การจราจรติดขัดมากขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม สุขภาพชีวิต และความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

การจัดการจราจรและขนส่งในเขตกรุงเทพมหานครได้เริ่มดำเนินการอย่างมีแผนและเป็นระบบ ใน พ.ศ. 2514 เมื่อรัฐบาลเยอรมันได้ให้ความช่วยเหลือรัฐบาลไทยภายใต้โครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลทั้งสอง โดยได้ส่งผู้เชี่ยวชาญในนามบริษัท F.H.Kocks Consulting Engineering Rhein Ruhring, GMBH, มาทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายไทยในการสำรวจพิจารณาความเหมาะสม และวางแผนการจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในพ.ศ. 2516 คณะรัฐมนตรีมีมติให้จัดตั้งหน่วยงานพิเศษตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ คือ “สำนักงานวิศวกรรมจราจรกรุงเทพมหานคร” ขึ้น เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2516 ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงเทพมหานคร เพื่อทำหน้าที่ด้านการออกแบบวางแผนผังเฉพาะเพื่อแก้ไขปัญหาจราจร รวมทั้งวางระบบขนส่งมวลชนในอนาคต ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบ



บริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 จึงได้กำหนดให้เป็นส่วนราชการระดับกอง ภายใต้ชื่อ “กองวิศวกรรมจราจร” สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2518 ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 จึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น “สำนักการจราจรและขนส่ง” หรือ สจส. ตามประกาศกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2536 โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการศึกษา สำรวจรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วางแผน ออกแบบ พัฒนาระบบโครงข่ายถนน ระบบการจราจรและขนส่งสินค้าและมวลชน พร้อมทั้งส่งเสริมความปลอดภัยด้านการจราจรและขนส่งในเขตกรุงเทพมหานคร

การพัฒนาประเทศและความสามารถในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ให้ความสำคัญโดยการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ 4.0 เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขับเคลื่อนระบบราชการคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้พัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่เป้าหมาย และพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และ แสวงหาเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ฉบับปรับปรุง มี 7 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ ที่ 7 การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร โดยยุทธศาสตร์ย่อยที่

7.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล ที่จำแนกเป็น 2 ประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ (1) การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพและคล่องตัวอย่างเป็นระบบ และ (2) การพัฒนาข้าราชการของกรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นมืออาชีพ

กรุงเทพมหานคร แบ่งพื้นที่เป็น 50 เขต มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2562 รวมถึงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและข้าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 มีคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) และสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาข้าราชการและข้าราชการให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพสูง จึงได้มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยสามารถจำแนกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ในส่วนของสมรรถนะหลักนั้น ได้กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกตำแหน่งและทุกประเภท จำเป็นต้องมี โดยสังเคราะห์จากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และแนวทางการปฏิรูปของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ คุณธรรมและจริยธรรม การบริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีมและการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สมรรถนะประจำผู้บริหาร (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 7 สมรรถนะ

ได้แก่ (1) ด้านดูแลใส่ใจคน คือ เห็นคุณค่าในตัวคน และสร้างสรรค์ความร่วมมือ (2) ด้านทักษะการคิด คือ คิดไปข้างหน้าและกล้าตัดสินใจ (3) ด้านความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหาร คือ เปลี่ยนแปลงทันการณ์ และ (4) ด้านนวัตกรรม คือ ใช้นวัตกรรมทำงานและคิดต่างอย่างสร้างสรรค์ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงานที่มีลักษณะ วัตถุประสงค์ของงานและผลสัมฤทธิ์ของงานใกล้เคียงกัน (Job Family) ซึ่งกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้มีสมรรถนะ จำนวน 35 กลุ่มงาน เช่น กลุ่มงานวิศวกรรม สมรรถนะได้แก่ การคิดวิเคราะห์ ความตระหนักและเข้มงวดด้านความปลอดภัย และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น เพื่อใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ และประสิทธิภาพข้าราชการกรุงเทพมหานคร รวมถึงเพื่อให้ข้าราชการสามารถแสดง สมรรถนะ ความเชี่ยวชาญ ทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวตน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงปัญหาที่สำคัญของการบริหารงาน คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดการหยุดการพัฒนาองค์กร จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัย สนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในองค์กรสำนักงานการจราจรและขนส่ง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของหน่วยงานสังกัดสำนัก เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการศึกษาวิธีดำเนินการดังนี้  
 1) ศึกษาเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดและ  
 ปลายปิด 3) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 4) ปรับปรุงแก้ไข 5) ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อควบคุม  
 คุณภาพของเครื่องมือ 6) ปรับปรุงแก้ไข 7) ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 8) รวบรวม  
 แบบสอบถามและข้อมูลทั้งหมด และ 9) วิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยออกแบบสอบถามระดับ  
 ความเห็น

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ข้าราชการหน่วยงานสังกัดสำนักการจราจรและขนส่ง  
 กรุงเทพมหานคร จำนวน 128 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ การสุ่มตัวอย่างของ  
 ข้าราชการหน่วยงานสังกัดสำนักการจราจรและขนส่ง ระดับสายงานวิชาการและระดับสายงาน  
 ทั่วไป จำนวน 100 คน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการในสำนักงานจาก 5 ส่วน  
 ราชการ

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาในเขตพื้นที่ สำนักการจราจรและขนส่ง สังกัด  
 กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม  
 2566

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น  
 (Independent variables)

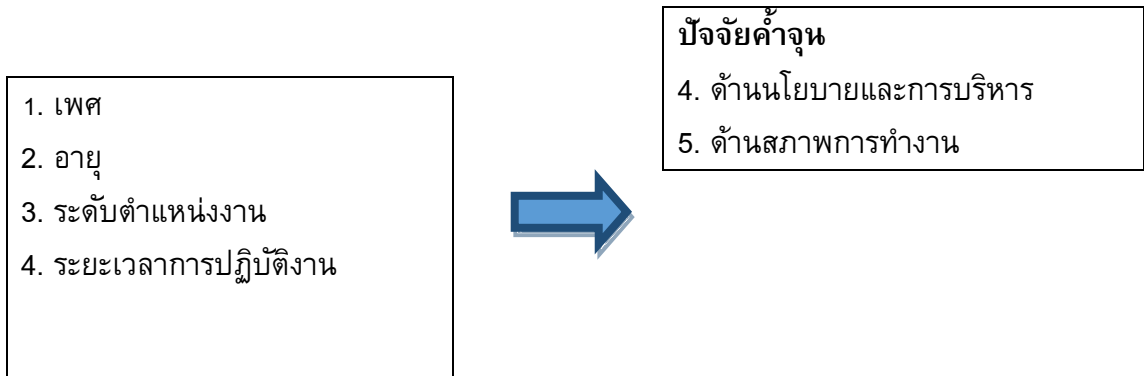
ปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรตาม  
 (Dependent variables)

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. การได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน



ภาพแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ฌ็อง-ฌัก อี. เฮอร์ซเบิร์ก, (2551, หน้า 88) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริค เฮอริชเบอร์ก หรือเรียกอีกชื่อว่า Motivation-maintenance หรือ Dual factor theory หรือ The motivation hygiene theory ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้เฮอริชเบอร์ก เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ เฮอริชเบอร์ก กล่าวว่าปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors)

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation) การจูงใจและการสร้างแรงจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จได้ตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์การ (วิเชียร วิทยอดม, 2553 : 178) การจูงใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการแสดงออกและการตอบสนองต่อความต้องการทำงานของบุคคล ผู้บริหารสามารถเลือกใช้สื่อหรือเครื่องมือที่จะช่วยตอบสนองให้ได้ถูกกับชนิดของความต้องการของข้าราชการหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรนำในการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน และการบริหารจัดการจราจรด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กานต์สิริ กาวิน และพิชิต รัชตพิบูลภพ 2 (2564) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร, อุไรวรรณ ผันโพธิ์1 สุวรรณนา เตชะธีระปรีดา2 และสวียา ประรณาดิ์ชาติวิวัฒนาการ (2565) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร เขตกรุงเทพมหานคร, นางนิตา ประพฤติธรรม (2563) ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ข้าราชการหน่วยงานสังกัดสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 128 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางเครชีแอนต์มอแกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการในสำนักงานจาก 5 ส่วนราชการ ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ 20 คน
2. กองนโยบายและแผนงาน 20 คน
3. สำนักงานวิศวกรรมจราจร 20 คน
4. กองระบบเทคโนโลยีจราจร 20 คน
5. สำนักงานระบบขนส่ง 20 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ นับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่ ส่วนที่ 3 ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ มุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงาน จริยธรรม การทำงานเป็นทีม การคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร ความรอบรู้ในงาน การตรงต่อเวลา การปฏิบัติตามคำสั่ง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การตัดสินใจแก้ปัญหา และความสามารถในการสื่อสาร ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open questionnaire) เพื่อสอบถามถึงข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ลิงค์ของแบบสอบถามออนไลน์ ที่มีรายละเอียดเพื่อเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน

ลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบปลายปิด (Close-end questions) และคำถามที่ใช้เป็นแบบปลายเปิด (Open questionnaire) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงสำรวจจะได้ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้มาจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน โดยทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติเชิงอนุมาน ผู้ทำวิจัยทำการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยการบริหารภายในองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test เพื่อการ ทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดมาจากทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก และคณะ ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน (Motivation Factors or Motivators) และ 2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติ (Maintenance or Hygiene Factors) มาใช้ในการศึกษาโดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ลักษณะทางประชากรของข้าราชการสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ที่ได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี โดยมีประสบการณ์ทำงาน 5 ปี หรือน้อยกว่า ซึ่งเท่ากับมากกว่า 10 - 15 ปี และดำรงตำแหน่งอยู่ระดับชำนาญงาน

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุน ที่เป็นตัวช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร

#### 1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจในภาพรวมพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติเป็นอันดับหนึ่ง

#### 1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ข้าราชการสำนักงานการตรวจและขนส่ง กรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญกับความภูมิใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด เพื่อให้ได้มาซึ่งความภาคภูมิใจและเน้นในความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

## 2) ด้านการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน

ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานครมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน โดยข้าราชการให้ความสำคัญกับเรื่องความสามารถ เป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด

## 3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานครมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยข้าราชการให้ความสำคัญกับการได้รับสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงานที่เหมาะสมกับผลงานมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจที่บุคคลมีความหวัง (แรงจูงใจ) ในการทำงานตามภารกิจที่ได้รับให้บรรลุผลสำเร็จเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้มีความก้าวหน้า (ผลลัพธ์ที่คาดหวัง)

## 2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสื่อนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร มีปัจจัยค้ำจุนที่จะช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานอาจลดลงใน ภาพรวมด้านสภาพการทำงานมากที่สุด สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1) ด้านนโยบายและการบริหาร

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร โดยข้าราชการให้ความสำคัญกับการที่หน่วยงานมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมายและแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด

### 2) ด้านสภาพการทำงาน

ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานโดยให้ความสำคัญกับการที่หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่ เพียงพอและเหมาะสม และสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สะอาดเรียบร้อย สวยงามและสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivation Factors or Motivators) 2) ปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Maintenance or Hygiene Factors) ดังนี้

## ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน

### 1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด อาจเป็นเพราะข้าราชการสนใจความสำเร็จของงานและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด อันนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง ส่งผลให้ภาพรวมด้านความสำเร็จของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่สำคัญคือ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต โดยองค์กรสามารถกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการโดยใช้แรงจูงใจทางสังคม (Social motive) เพื่อให้ข้าราชการเกิดความต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมหรือทำงานให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด ด้วยความพยายาม ขยันอดทน เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อไปสู่ความต้องการขั้นสูงสุดตามทฤษฎีของ Maslow

### 2) ด้านการได้รับการยอมรับ

ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัย จูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับมาก โดยสนใจและให้ความสำคัญในประเด็นความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่สุด ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Maslow โดยฉัฐพล ชันทรไชย (2526) ที่ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการทำงานได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (drive) ที่เป็นพฤติกรรมที่ถูกจูงใจจะช่วยให้เพิ่มพลังและมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่งและจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา แรงกระตุ้นทางสังคมที่ต้องการได้รับการยอมรับจากสังคมที่ทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เป็นต้น และสอดคล้องกับที่ได้อ้างอิงใน ดินปรัชญพฤทธิ (2535 : 258) ที่ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นแรงขับที่ส่งผลให้ข้าราชการมีลักษณะการเพิ่มพลัง และพร้อมให้เกิดความสำเร็จ มีผลงานเป็นที่ยอมรับ ซึ่งหากมีแรงกระตุ้นที่ถูกทิศถูกทางก็จะส่งผลให้ข้าราชการเกิดความพยายามอย่างแรงกล้า ที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

### 3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับมาก โดยสนใจและให้ความสำคัญในประเด็นการได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงานที่เหมาะสมกับผลงานมากที่สุด อาจเป็นเพราะข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง มีความเชื่อมั่นในความ



ยุคิธรรมของหน่วยงาน และคาดหวังถึงโอกาสความก้าวหน้าที่เป็นไปตามสายงานและผลงานของตน มีความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองตามทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวว่าแรงจูงใจของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อย ย่อมขึ้นกับผลที่เขาคาดว่าจะได้รับหรือที่เขาคิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำกรนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย

### **ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

#### **1) ด้านนโยบายและการบริการ**

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง ให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับหน่วยงานของมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด อาจเป็นเพราะข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง เห็นว่านโยบายและการบริหารของสำนักการจราจรและขนส่ง ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้มีความเหมาะสมกับภาระงานหลักมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ในภาวะปัจจุบัน การพัฒนาข้าราชการให้มีความรู้ ความสามารถที่ สอดคล้องกับบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของความรู้ เทคโนโลยี และกระแส Disruption ต่าง ๆ ข้าราชการต้องมีความรู้ มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อผลักดันหน่วยงานให้ก้าวหน้า

#### **2) ด้านสภาพการทำงาน**

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง ให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นว่าการที่หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสม และสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สะอาดเรียบร้อย สวยงามและสะดวกสบายต่อการทำงานจะช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด อาจเป็นเพราะข้าราชการมีความเห็นว่าการมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นและเหมาะสมมีส่วนสนับสนุนการทำงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535 : 258) ที่ให้ความเห็นว่าหน่วยงานควรสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งรวมถึงความต้องการขั้นพื้นฐานด้านต่าง ๆ

ดังนั้นจึงสรุปในภาพรวมได้ว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการจราจร และขนส่ง กรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง ที่มีเพศแตกต่างกันมีปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า

1. ไม่มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ไม่มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน
3. ไม่มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
4. ไม่มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร
5. ไม่มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจด้านสภาพการทำงาน

**สมมติฐานที่ 2** ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง ที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า

1. มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน
3. มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน
4. มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร
5. มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจด้านสภาพการทำงาน

**สมมติฐานที่ 3** ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า

1. ไม่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ไม่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน
3. ไม่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
4. ไม่มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนที่ ช่วยลดความไม่พึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร
5. ไม่มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนที่ ช่วยลดความไม่พึงพอใจด้านสภาพการทำงาน

**สมมติฐานที่ 4** ข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่างกันต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า

1. มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน
3. มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
4. มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร
5. มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจด้านสภาพการทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปในภาพรวมได้ว่าผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานครพบว่า เพศและระดับตำแหน่ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

1. สำนักการจราจรและขนส่งควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดย

1.1 สำนักการจราจรและขนส่งควรมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานของข้าราชการในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ทักษะการใช้เทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ ที่เหมาะสมตามช่วงอายุของข้าราชการและสถานะการดำรงตำแหน่ง เช่น ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ หรือระดับชำนาญการพิเศษ เพื่อเป็นการจูงใจให้ข้าราชการสามารถพัฒนางานอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามผลการวิจัยที่ปรากฏ

1.2 สำนักการจราจรและขนส่งควรมีนโยบายในการจัดให้มีการจัดเก็บและถ่ายทอดองค์ความรู้จากข้าราชการอาวุโส หรือข้าราชการเกษียณอายุเพื่อจัดเก็บ Tacit Knowledge ไว้เป็นองค์ความรู้ถ่ายทอดสู่ข้าราชการรุ่นใหม่ ต่อไป

1.3 สำนักการจราจรและขนส่งควรมีการบริหารจัดการด้านการให้รางวัล และส่งเสริมขวัญกำลังใจ และยกย่องข้าราชการที่ปฏิบัติงานดีเด่น ประสบความสำเร็จในการทำงาน พิจารณาความดีความชอบบนพื้นฐานของ ความรู้และความสามารถที่แท้จริงอย่างเป็นระบบ

2. สำนักการจราจรและขนส่งควรมีความสำคัญในการปรับปรุงสถานที่การทำงาน สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน ให้มีความปลอดภัย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีห้องน้ำที่สะอาด ทันสมัย เหมาะสม มีอุปกรณ์การออกกำลังกายเพื่อให้ข้าราชการได้ผ่อนคลายจากการทำงาน มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกิดผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

3. สำนักการจราจรและขนส่งควรมีการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก (OKR : Objective Key Result) มาเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยให้ข้าราชการมีตัวชี้วัดรายบุคคลเพื่อยกระดับการทำงานและเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงาน สามารถนำผลการประเมินไปประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น และ เงินเดือนได้อย่างจริงจังและทั่วถึงทั้งองค์กร

## ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการสามัญกรุงเทพมหานคร

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- นราธิป เทพอาจ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระมหาคณาธิป จันท์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- กานต์สิริ กาวิน และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2564). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ : มหาวิทยาลัย ราชพฤกษ์.
- นางนิตา ประพฤติธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. สำนักงานอธิการบดี : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุไรวรรณ ผันโพธิ์, สุวรรณ เตชะธีระปรีดา, และสวียา พรารณาดิ์ชาติวิวัฒนาการ. (2565). ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขต กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครราชสีมา.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2553). องค์การและการจัดการ. นนทบุรี : ธนัชการพิมพ์.
- ณัฐพล ชันไชย. (2526). การสร้างมาตรวัดกำลังขวัญ. บทความเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริม การ วิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ดิน ปรัชญพุทธิ. (2555). การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญมณี ธนาศุภวัฒน์. (2553). จิตวิทยาธุรกิจ Business Psychology. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - 2561). สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).  
 ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

### ภาษาต่างประเทศ

Herzberg, Frederick, Bernard Mausner, and Barbara Snyderman. (1959). The Motivation to Work. 2nd ed. New York : John Willey & Sons.

Hicks, Herbert G. (1967). The Management of Organization New York : McGraw – Hill Book. Company.

Maslow, Abraham H. (1954). Motivation and Personality. New York : Harper & Brothers.

แรงจูงใจภายนอกและภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม

**External and Internal Motivations Affecting the Performance of Police Officers**

**A Case Study of MuangNakhonPathom Provincial Police Station**

ชัยวัฒน์กุล จำเริญสิริบุญกุล<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยเรื่องมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม (2) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันหรือไม่ อย่างไร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม จำนวน 344 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการทดสอบค่าที ในกรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่มและทดสอบค่าเอฟ โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐมมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยจากแรงจูงใจภายนอกอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด และปัจจัยทางด้านประชากร คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพ รายได้ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

This research objectives were (1) to study the factors which affecting the motivation for working of police officers of MuangNakhonPathom provincial police station; 2) to study the difference on personal factors affecting their working motivation of police officers of MuangNakhonPathom provincial police station.

This research utilize a quantitative study method. 344 police officers of MuangNakhonPathom provincial police station were the Population of the study and consequently 185 police officers were determined as the sample sizes using Yamane's formula. Questionnaires were employed to obtain the data of the research and the statistical software package was used as a tool to Calculate frequency, percentage, mean, standard deviation. In addition, the statistical analysis employed at-test in the case of two major variables and an F- test by one-way ANOVA method.

The research results revealed that ,holislically, the police officers of MuangNakhonPathom provincial police station had the highest level of opinion towards the word motivation for their work. It was also found that the external motivation factor was at a high level when considering the details of each aspect. The research results also found that the demographic factors such as gender, age, work experience, marital status, income, and positions failed to affect the motivation of the police officers of MuangNakhonPathom provincial police station.

**Keywords: External and Internal Motivations Affecting the Performance of Police Officers A Case Study of MuangNakhonPathom Provincial Police Station**

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ตำรวจ” ไว้ว่าหมายถึง “เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ตำรวจ คือ ผู้มีหน้าที่พิทักษ์สันติราษฎร์ ดังนั้น ตำรวจจึงเป็นผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบอันใหญ่หลวงในการดูแลคุ้มครอง ให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ คำว่า “ตำรวจ” ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “POLICE” มีพื้นฐานมาจากคำว่า “WATCH MAN” ซึ่งหมายถึง ผู้ตรวจตรา ซึ่งถือ

กำเนิดมาจาก “การจัดระบบตรวจตรา และคุ้มครอง” (WATCH AND WARD SYSTEM) ของตำรวจ อังกฤษ (ประเสริฐ เมฆมณี,2563)

หน้าที่ และความรับผิดชอบของตำรวจตามประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่มที่ 1 ภาคที่ 1 ลักษณะ 1 บทที่ 1 โดยกำหนดหน้าที่ทั่วไปของกรมสำนักงานไว้ดังนี้ 1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2. รักษากฎหมาย ที่เกี่ยวข้องการกระทำผิดในทางอาญา 3. บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน และ 4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ และตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ.2478 กำหนดถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจ ไว้พอสรุปได้ดังนี้ 1. ตำรวจ เป็นเจ้าพนักงาน ผู้มีหน้าที่รักษาความสงบของประชาชน 2. ตำรวจ เป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจสอบสวนคดีอาญา ภายในเขตอำนาจของตนตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทยและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 3. อำนาจการจับกุม ผู้กระทำผิดในคดีอาญา อาจเป็นทั้งในกรณีที่มีหรือไม่มีหมายค้น และมีหรือไม่มีหมายจับรวมถึงการค้นตัวในที่สาธารณะสถาน 4. อำนาจควบคุมตัวผู้กระทำความผิด ที่ถูกจับไว้ได้ตามกำหนด เวลา ที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย 5. อำนาจตรวจค้นเคหสถาน ที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคล อันเป็นที่รโหฐาน ตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า ตำรวจมีความสำคัญกับประเทศเป็นอย่างยิ่ง

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐมนั้น ตั้งอยู่ เลขที่ 25 ถนนขวาวพระ ตำบล พระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีพื้นที่รับผิดชอบ 298 ตร.กม.เศษ มีจำนวนจำนวนประชากร รวมประมาณ 215,640 คน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๕ ตำบล ประกอบด้วย เทศบาลนคร ๑ แห่ง เทศบาลตำบล ๓ แห่ง และ องค์การบริหารส่วนตำบล ๑๑ แห่ง ปัจจุบัน มีกำลังพลรวมทั้งสิ้น 344 นาย แยกเป็นชั้นสัญญาบัตร 75 นาย ประทวน 269นาย อัตราส่วนความรับผิดชอบ ตำรวจ 1 นาย ต่อพื้นที่ 0.801 ตร.กม. ต่อประชากร 578 คน แบ่งการบริหารราชการ ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านงานสอบสวน มีกำลังพลปฏิบัติหน้าที่ได้จริง 30 นาย จากอัตราอนุญาต 44 นาย ใน วันเวลาราชการ 08.01 – 16.00 น. จะจัดให้มีพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่พลัดละ 6 นาย โดยแบ่งเป็นเวรประจำสถานีตำรวจ 3 นาย และเวรออกตรวจที่เกิดเหตุ 2 นาย และจัดให้ รอง ผกก.(สอบสวน) นั่งประจำห้อง One-stop Service ซึ่งเมื่อประชาชนมารับบริการจะได้พบพนักงานสอบสวนอยู่ในห้องรับแจ้งความ ตลอดเวลา และหากมีผู้มาแจ้งความจำนวนมาก รอง ผกก.(สอบสวน) จะมอบหมายให้พนักงานสอบสวนที่มาปฏิบัติหน้าที่ในวันเวลาราชการรับดำเนินการต่อไป จัดเวรวันละ 3 ผลัด ปฏิบัติหน้าที่พลัดละ 3 นาย แบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 3 เขต รับผิดชอบทั้งคดีอาญาและคดีจราจร คดีใดที่เกินอำนาจสอบสวน จะส่งมอบให้ สารวัตรเวรอำนาจการประจำวัน สอบสวนตามระเบียบ และจัดเข้าเวรฝากขังวันละ 2 นาย เวรฝากขังออนไลน์ 1 นาย และมีฝ่ายสืบสวนมาเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ร่วมด้วย นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อบริการประชาชนในด้านต่างๆ ณ จุดบริการประชาชน (one stop service) ได้แก่ เจ้าหน้าที่บันทึกประจำวัน จำนวน 2 นาย เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ จำนวน 1 นาย และจัดให้พนักงานสอบสวนที่เข้าเวร



นั่งอยู่ที่ห้องรับแจ้งความ ด้านหลังห้อง one stop service เพื่อสะดวกในการให้บริการประชาชน จัดให้มีห้องสอบสวนเด็ก/เยาวชน ไว้อย่างเป็นทางการ ๖ ห้อง จัดให้มีพื้นที่สำหรับให้คู่กรณีได้พูดคุยไกล่เกลี่ยกัน (Mediation room) รวมทั้งได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้บริการประชาชน ในการให้คำแนะนำและการติดต่อประสานงานต่างๆ จัดให้มีห้องสอบสวนเด็ก/เยาวชน ไว้อย่างเป็นทางการ ๖ ห้อง และจัดให้มีพื้นที่สำหรับให้คู่กรณีได้พูดคุยไกล่เกลี่ยกัน (Mediation room) รวมทั้งได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้บริการประชาชน ในการให้คำแนะนำและการติดต่อประสานงานต่างๆ

2. ด้านงานป้องกันปราบปราม มี สารวัตรป้องกันปราบปราม 4 นาย รองสารวัตรป้องกันปราบปราม 9 นาย และผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม 168 นาย จัดกำลังปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ 1. ในเขตเทศบาลแบ่งพื้นที่การตรวจออกเป็น 3 โซน โซนละ 2-3 เขตตรวจ แต่ละเขตตรวจมีสายตรวจรถจักรยานยนต์ 1 คัน รวม 8 เขตตรวจ 8 คัน แต่ละคันมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ 2 นาย รวม 16 นาย โดยมี สวป. 1 นาย และ รอง สวป. 3 นาย ร่วมตรวจและควบคุมการปฏิบัติ 2. นอกเขตเทศบาล มีทั้งหมด 19 ตำบล มีผู้ยามประจำตำบล จำนวน 21 ผู้ยาม (บางตำบลจะมีผู้ยาม 2 ผู้ยาม เนื่องจากพื้นที่มีขนาดใหญ่) 3. จัดสายตรวจเดินเท้าปฏิบัติหน้าที่ บริเวณ ตลาดทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (บน-ล่าง) จำนวน 2 นาย และ บริเวณ โดยรอบองค์พระปฐมเจดีย์ จำนวน 5 นาย

3. ด้านงานจราจร มี รองผู้กำกับการจราจร เป็นหัวหน้างาน มีสารวัตรจราจร 1 นาย และรองสารวัตรจราจร จำนวน 4 นาย พร้อมด้วย ผบ.หมู่ งานจราจร 32 นาย และ รอง สว.(จร.) ตำแหน่งเลื่อนไหล 13 นาย นอกจากนี้ได้จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อำนวยความสะดวกการจราจร โดยการกวดไฟและใช้สัญญาณมือ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาด ตามจุดสำคัญๆต่างๆ ที่มีปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น

4. ด้านงานสืบสวนมีรองผู้กำกับการสืบสวน เป็นหัวหน้างานมี สารวัตรสืบสวน 2 นาย รองสารวัตรสืบสวน 8 นาย พร้อมด้วย ผบ.หมู่ งานสืบสวน 20 นาย แบ่งการปฏิบัติหน้าที่ ออกเป็น สืบสวนชุดที่ 1 ,ชุดสืบสวนปราบปรามยาเสพติด มีกำลังพลรวม 18 นาย สืบสวนชุดที่ 2 ,ชุดปราบปรามการโจรกรรมรถ มีกำลังพลรวม 14 นาย โดยสืบสวนชุดที่ 1และชุดที่ 2 จะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันออกปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

โดยมีหน้าที่ คือ สืบสวน จับกุม พกติดการณ์บุคคลพันโทษ. ติดตามความเคลื่อนไหวกลุ่มมวตชนในพื้นที่รับผิดชอบ และสืบสวนหาข่าวบุคคลสำคัญเข้ามาในพื้นที่ ออกตรวจสถานบันเทิง สถานบริการ คาราโอเกะ โรงนวด เพื่อป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ และติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับค้างเก่า

5. ด้านงานอำนวยการ มี สารวัตรอำนวยการ เป็นหัวหน้างาน มีรองสารวัตร 2 นาย และ ผบ.หมู่ งานอำนวยการ 10 นาย ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานอำนวยการ งานธุรการ กำลังพล งานส่งกำลังบำรุง งานงบประมาณ-การเงิน และพัสดุ เป็นต้น

จากสถิติคดีของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ตั้งแต่ปี 2556-2564 พบว่า จำนวนคดีมีการลดลงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การปฏิบัติงานมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ จากที่กล่าวมาข้างต้นว่า ตำรวจ เป็นผู้แลรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง และเป็นจุดเริ่มต้นของความสุขของประชาชนเมื่อได้รับความปลอดภัยนั้น ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า หากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ซึ่งในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐมนั้น จะทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถจัดการคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างดียิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการอำนวยความสะดวกจริงให้กับประชาชน

ซึ่งสอดคล้องกับที่ ร้อยตำรวจเอกหญิง นันทน์ภัส พัทธวัฒน์เมธี, 2558 ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พบว่า การที่ตำรวจจะสามารถปฏิบัติงาน สนองตอบต่อสภาวะการณ์หรือสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมชาติ มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อ ประชาชนได้นั้น ขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติ หน้าที่ต้องอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

และสอดคล้องกับที่ Pinder, 1998 กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมด้วย

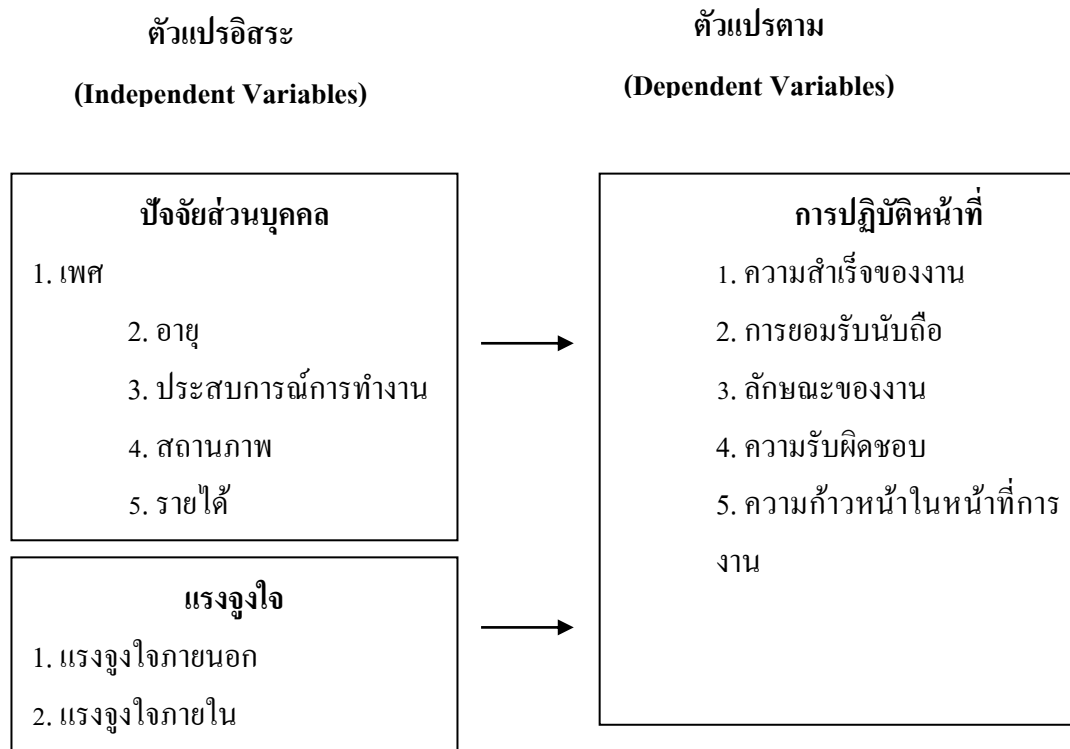
จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ถ้าหากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่แล้วนั้น ย่อมส่งผลเสียตามมาทั้งต่อบ้านเมืองและประชาชน ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจภายนอกและภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ภายในสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกองกำกับการที่มีความใกล้ชิดสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีจำนวนข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการศึกษา สามารถนำกระบวนการทัศนทางความคิดที่ได้มาพัฒนาและเป็นต้นแบบของการบริหารงานตำรวจในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม
2. เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันหรือไม่ อย่างไร

## กรอบแนวคิดของการวิจัย

รูปที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา



## แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

### ความหมายของแรงจูงใจ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมความหมายของคำว่าแรงจูงใจ โดยจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลากหลาย ดังนี้

ความหมายของแรงจูงใจตาม Sanford และ Sman อ้างถึงใน อนันต์ธนา สามพุ่มพวง (2558) คือ เป็นความรู้สึกที่ไม่อาจหยุดนิ่งและเป็นพลังอะไรก็ตามที่ทำให้มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงของมัน ทำให้มนุษย์กระทำการใดกิจกรรมหนึ่งไปเพื่อลบล้างสภาพการขาดหรือเพื่อทดแทนพลังบางอย่าง

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงแรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรมให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล

ชาญศิลป์ วาสนบุญมา (2546) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน ว่าหมายถึงพลังทั้งจากภายในและภายนอกซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลทำในสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นตามกระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) กล่าวว่า จุดเน้นหรือหลักสำคัญของเรื่องการจูงใจนั้นอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว สิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ อาจถือว่าเป็นสิ่งล่อใจและสิ่งจูงใจ (Incentive) ซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมาย (Goal) ที่บุคคลแสวงหาในองค์กร สิ่งจูงใจหรือเป้าหมายนี้อาจเป็นสิ่งจูงใจ หรือเป้าหมายทางปฏิฐานหรือทางบวก (Positive) เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน หรืออาจเป็นสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธหรือทางลบ (Negative) เช่น การคว่ำกล่าวตักเตือนสำหรับการทำงานที่ไม่ดี หรือการลงโทษอื่น ๆ เป็นต้น สำหรับสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธนี้มักไม่เป็นที่ดึงดูดใจผู้ปฏิบัติงานจึงพยายามเลี่ยง โดยไม่สร้างพฤติกรรมใด ๆ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายทางนิเสธนี้

ธิดา สุขใจ (2548) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้น ให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ ความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความและจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

Beach (1976) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่ใช้พลังให้ได้ซึ่งการประสบความสำเร็จซึ่งรับรางวัลการ จูงใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการกระทำของมนุษย์ให้ไปจนถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่ตนจะได้รับ

Scidenberg (1976) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงความต้องการของคนทางด้านชีววิทยา ซึ่งแสดงออกมาโดยเป็นพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยาให้มนุษย์มีความอยู่รอดได้เมื่อมนุษย์มีการเรียนรู้จากสังคมจะมีความต้องการจากสิ่งอื่น เช่น ความต้องการด้านเกียรติยศชื่อเสียง เป็นต้น ส่วน ตามความหมายของ

Lowell (1980) แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ชักนำใ้มน้ำวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการบางประการให้เกิดความสำเร็จ

สมพงษ์ เกษมสิน (2557) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นนามประธรรม คือ เป็นการที่จะนำพฤติกรรมของผู้อื่นให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ซึ่งพฤติกรรมของคนงานจะเกิดขึ้นก็ต้องมีสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจคือความพยายามชักชวนผู้อื่นให้แสดงออกและปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งภายในและภายนอกของบุคคลนั้นก็ได้ แต่มูลเหตุอันเป็นสิ่งสำคัญ คือความต้องการ

เอนกกุล กริแสง (2560) ให้ทัศนะกับคำว่า แรงจูงใจ ว่าเป็นการกระตุ้นให้แสดงออกพฤติกรรมและการควบคุมพฤติกรรมให้มนุษย์เราแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างเดียวกันไม่เหมือนกันหรือทำให้พฤติกรรมไม่เหมือนเดิม

แรงจูงใจตามความหมายของ ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2548) คือ ความต้องการแรงขับหรือแรงกระตุ้นที่อยู่ในตัวบุคคลการจูงใจถูกนำมาเป็น แรงขับในการมุ่งหน้าสู่เป้าหมายซึ่งอาจเป็นลักษณะของจิตใต้สำนึกก็ได้

สุเมธ เดียววิศเรศ (2527) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นที่ทำให้มนุษย์กระทำการหรือพฤติกรรมออกมาซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแรงจูงใจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่และความต้องการที่มีมากที่สุดจะเป็นแบบจริงใจให้บริการแสดงออกทางพฤติกรรมออกมาได้

ตามความเห็นของ พรรณราย (2529) แรงจูงใจคือภาวะที่มนุษย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดมุ่งหมายและเชื่อว่ามนุษย์เกิดมาก็ตามเมื่อตกอยู่ในสภาวะที่ได้รับแรงจูงใจก็จะเกิดความกระตือรือร้นและผลไม่ในการทำกิจกรรมหรือแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อจุดหมายที่ต้องการ

กิติมา ปรีดีคิดก (2529) ให้ความหมายของคำว่าแรงจูงใจคือความเต็มใจที่จะใช้พลังงานที่จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในเป้าหมาย เป็นสิ่งสำคัญต่อการกระทำของมนุษย์และเป็นสิ่งที่ทำให้คนไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำนั้น

ไพฑูรย์ เจริญวงศ์ (2530) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึงความจำเป็น ความต้องการ แรงขับ หรือ แรงกระตุ้นอันเกิดขึ้นภายในบุคคลซึ่งจะนำไปสู่จุดมุ่งหมาย

กิติ พยัคคานนท์ (2532) ให้ความหมายของแรงจูงใจ คือ พลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งจะทำหน้าที่ และกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหวทำให้บุคคลนั้นดำเนินการใดๆ ในทิศทางที่นำไปสู่จุดมุ่งหมาย ส่วนสมพร สุทัศน์ีย์ (2542) กล่าวถึงแรงจูงใจว่าหมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ความต้องการของมนุษย์แรงจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกของตนจะเห็นได้ว่าอะไรคือใจเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นสิ่งเร้าเพื่อช่วยให้เกิดกิจกรรมต่างๆและสำเร็จผลไปได้ด้วยดีซึ่งภาวะการกระตุ้นให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จด้วยความขยันมีความกระตือรือร้น มีการทุ่มเทอุทิศ เวลา แรงกายแรงใจ และสติปัญญาในการทำงานโดยสำนึกในหน้าที่และรับผิดชอบด้วยเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังงานในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมีความมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลหรือสิ่งตอบแทน

ศิริพร จันทศรี (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ 11 แรงจูงใจ จะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ครู โรงเรียนเอกชนมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความ

เมื่อหน่วยที่ถอดออก ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

ชาญเดช วีรกุล (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าจากภายใน สิ่งจูงใจหรือสิ่งโน้มน้าวใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เกิดความคิด ความเชื่อมั่นและความมานะพยายามที่จะกระทำ และคงไว้ซึ่งการกระทำนั้น ๆ เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งตามที่ตัวบุคคลหรือองค์การได้ตั้งไว้จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ คือ สิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้า ที่ทำให้คนมีพลังในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และแสวงหาความรู้ใหม่ ในการทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุขกับการทำงาน เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การองค์ประกอบของแรงจูงใจ

สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2563) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลเป็นแรงขับ เป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ โดยมีกระบวนการเกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวัง ความต้องการ (Needs) และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ(Drive) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goals) เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตนเองนั้นได้สิ่งที่คาดหวัง หรือต้องการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจภายนอกและภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามและวิธีการตอบแก่ตัวแทนและ

ทีมงาน

2. ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน เข้าไปในสถานที่ต่างๆที่ต้องการศึกษาตามที่ระบุไว้ข้างต้น โดยในที่นี้ หมายถึงสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม

3. ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยหรือทีมงานจะตอบข้อสงสัยนั้น

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจภายนอกและภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ภูมิลำเนา ตำรวจภูธรเมืองนครปฐม” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณอย่างเป็นขั้นตอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ด้านแรงจูงใจภายในและภายนอก และในด้านการปฏิบัติหน้าที่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 185 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) มีขั้นตอนนำเสนอ ดังต่อไปนี้

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

### สรุปผลการศึกษารายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจภายนอกและภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในด้าน เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ รายได้ และตำแหน่ง และศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ทั้งภายในและภายนอก ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 185 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) มีขั้นตอนนำเสนอ ตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 185คนได้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลในทุกๆด้าน คือ เพศอายุประสบการณ์การทำงาน สถานภาพรายได้ และตำแหน่งเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครปฐมแต่ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ทั้ง 2 ปัจจัยต่างก็มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครปฐมซึ่งสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปต่อยอดออกแบบการดำเนินธุรกิจต่อไป

2. เพื่อศึกษาว่าภูมิศาสตร์ประชากรที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครปฐม มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 185คนได้คือ ปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ประชากรในทุกด้านคือ เพศอายุประสบการณ์การทำงาน สถานภาพรายได้ และตำแหน่งเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจการอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครปฐม โดยในขั้นตอนสรุปนี้ผู้วิจัยทำการสรุปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครปฐมไม่แตกต่างกันคือยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรองอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครปฐม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ล้วนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เหมือนกัน ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็เพศใดก็ตาม เช่น การเป็นเพศชาย ไม่ได้ทำให้มีความต้องการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าการเป็นเพศหญิง

2. อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครปฐมไม่แตกต่างกันคือยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรองอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครปฐม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุ กล่าวคือ ไม่ว่าจะเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงอายุเท่าใด ล้วนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เหมือนกัน ไม่แตกต่างกัน



### 3. ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ไม่แตกต่างกันคือยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรองอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานกล่าวคือ ไม่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีประสบการณ์การทำงานอย่างไร ล้วนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เหมือนกัน ไม่แตกต่างกัน

### 4. สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ไม่แตกต่างกันคือยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรองอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพ กล่าวคือ ไม่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีสถานภาพใด ล้วนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เหมือนกัน ไม่แตกต่างกัน

### 5. รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ไม่แตกต่างกันคือยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรองอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ กล่าวคือ ไม่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีรายได้เท่าใด ล้วนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เหมือนกัน ไม่แตกต่างกัน

### 6. ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ไม่แตกต่างกันคือยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรองอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง กล่าวคือ ไม่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะอยู่ในตำแหน่งใด ล้วนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เหมือนกัน ไม่แตกต่างกัน

### 7. แรงจูงใจภายใน มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองนครปฐม

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยพิจารณาจากค่า Sig (Significance) จากผลลัพธ์ของ SPSS มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  (Null Hypothesis) แรงจูงใจภายในที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี

ตำรวจภูธรเมืองนครปฐมไม่แตกต่างกันและยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  (Alternative Hypothesis) แรงงูใจภายในที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐมแตกต่างกัน

อธิบายได้ว่า แรงงูใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม มีผลแตกต่างกันตามแรงงูใจภายใน กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับแรงงูใจภายในจะมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับแรงงูใจภายในที่ดีกว่า มากกว่า จะมีความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ ที่มากกว่าผู้ที่ได้รับน้อยกว่า หรือไม่ได้รับ โดยไม่ขึ้นอยู่กับว่า คน ๆ นั้น จะมีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานสถานภาพรายได้ และตำแหน่ง เป็นเช่นไร

#### 8. แรงงูใจภายนอก มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองนครปฐม

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยพิจารณาจากค่า Sig (Significance) จากผลลัพธ์ของ SPSS มีค่าเท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  (Null Hypothesis) แรงงูใจภายนอกที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐมไม่แตกต่างกัน และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  (Alternative Hypothesis) แรงงูใจภายนอกที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐมแตกต่างกัน

อธิบายได้ว่า แรงงูใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม มีผลแตกต่างกันตามแรงงูใจภายนอก กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับแรงงูใจภายนอกจะมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแตกต่างกัน โดยผู้ที่ได้รับแรงงูใจภายนอกที่ดีกว่า มากกว่า จะมีความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ ที่มากกว่าผู้ที่ได้รับน้อยกว่า หรือไม่ได้รับ โดยไม่ขึ้นอยู่กับว่า คน ๆ นั้น จะมีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานสถานภาพรายได้ และตำแหน่ง เป็นเช่นไร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร  
กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

FACTORS INFLUENCING WORK EFFICIENCY OF GOVERNMENT  
OFFICIALS AND PERSONNEL : A CASE STUDY OF KHLONG YAI  
DISTRICT OFFICE, TRAT PROVINCE

ชาคริต สันรัตน์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร  
กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด (3) เพื่อเปรียบเทียบ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่  
จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ข้าราชการและบุคลากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน  
ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด กลุ่มตัวอย่างคือ 220 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบ การสุ่มตัวอย่าง  
แบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์  
ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบ การวิเคราะห์ความ  
แปรปรวนทางเดียว และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.6 อายุ 41  
ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.4 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.7 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา  
ตรี คิดเป็นร้อยละ 83.1 ตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 61.3 และมีประสบการณ์ในการทำงาน  
มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 (2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการ  
ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (4) การพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า อายุ  
สถานภาพ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน  
การปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

### **ABSTRACT**

The objectives of this research were two-folds: (1) To study the motivation for the performance of government officials and personnel Case study of Khlong Yai District Office, Trat Province (2) To study the efficiency in the performance of government officials and personnel Case study of Khlong Yai District Office, Trat Province (3) To compare the performance of government officials and personnel Case study of Khlong Yai District Office, Trat Province, classified by personal factors and (4) To study the factors affecting the performance of government officials and personnel, a case study of Khlong Yai District Office, Trat Province.

This research was quantitative research. The population was civil servants and personnel who worked at Khlong Yai District Office, Trat Province. The sample was 220 people. Purposive sampling using questionnaires as a data collection tool. statistics used in the analysis. These were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, One-way ANOWA, and multiple regression analysis.

Major Findings: (1) Most of the respondents were male. accounted for 67.6 percent, age 41 years or more, equivalent to 63.4 percent, marital status, equivalent to 57.7 percent, educational level below a bachelor's degree accounted for 83.1 percent, government officials positions accounted for 61.3 percent and have more than 10 years of work experience accounted for 38.7 (2) The respondents had a high level of opinion about the overall performance motivation (3) The respondents had a high level of opinion about the overall employee performance and (4) The proof of the hypothesis found that age, status, position and work experience were different. affect the performance of different operations with statistical significance at the 0.05 level and job motivation The correlation with the performance of government officials and personnel, case study, Khlong Yai District Office, Trat Province, was statistically significant at the 0.05 level.

**Keywords:** Motivation, Performance efficiency, Khlong Yai District Office, Trat Province

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การจะประสบความสำเร็จได้ต้องตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนการทำงานให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรต่างมีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้ สิ่งสำคัญประการหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งถือว่าเป็นสถานการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ หรือการปฏิรูประบบราชการได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น การปรับบทบาทและลดภารกิจที่ไม่จำเป็นของภาคราชการส่วนกลางให้กับภาคราชการส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการได้ การลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงานราชการเพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและประหยัดงบประมาณ และการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance)

อำเภอเป็นหน่วยการปกครองในประเทศไทย ลำดับรองลงมาจากจังหวัด จัดตั้งขึ้นโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 การบริหารงานของอำเภอ ตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานที่เรียกว่า “ที่ว่าการอำเภอ” มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา และดูแลการบริหารงานของอำเภอ โดยมีหัวหน้าส่วนราชการและปลัดอำเภอเป็นผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งมีกำนันเป็นผู้ช่วยเหลือประจำตำบล และมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วยเหลือประจำหมู่บ้าน

ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การบริหารการปกครองท้องที่ ตลอดจนการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชนในระดับอำเภอ โดยแต่ละหน่วยงานภายในที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ของตนเอง แต่ในการปฏิบัติงานในบางครั้ง ไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ อันเนื่องมาจากหลายปัจจัย ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมได้

อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงานของที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรด้วย เหตุเพราะหากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรขาดความกระตือรือร้น ขาดความทุ่มเทความสามารถในการทำงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพ ทั้งนี้จำเป็นต้องสร้างภาวะที่จะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการของบุคลากรและความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น จะต้องมีการวิจัยตอบสนอง

ต่อความต้องการของบุคลากร นอกจากค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงในการปฏิบัติงานขององค์กรเองจึงจำเป็นต้องหาวิถีทางและมาตรการเพื่อสรรหาบุคลากร และรักษามูลค่าขององค์กรให้ทำงานร่วมกันต่อไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้น การที่บุคลากรจะยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรก็เนื่องมาจากแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง

แรงจูงใจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ มีความกระตือรือร้นที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ขณะเดียวกันหากมนุษย์ไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจ จะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในเชิงลบ เช่น มีสภาพแวดล้อมที่เฉื่อยชา ทำกิจกรรมนั้นๆ ให้ผ่านไปๆ ไม่ตั้งใจหรือไม่เอาใจใส่กับการทำกิจกรรม ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรในระยะยาวได้ หากบุคลากรในองค์กรไม่มีการปรับตัวและไม่ยอมรับในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น (ประเสริฐ อุไร, 2559)

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ซึ่งสามารถนำผลจากการทำวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาให้ข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

### สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. สถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
5. ตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
7. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ประกอบด้วย บทความวิชาการ วารสาร หนังสือ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการและบุคลากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้แก่ ที่ทำการปกครองอำเภอ สำนักงานสรรพากรอำเภอ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สำนักงานสัสดีอำเภอ สำนักงานเกษตรอำเภอ สำนักงานประมงอำเภอสำนักงานปศุสัตว์อำเภอ สำนักงานท้องถิ่นอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งสิ้น จำนวน 220 คน จากนั้นจึงนำไปคำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 142 คน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

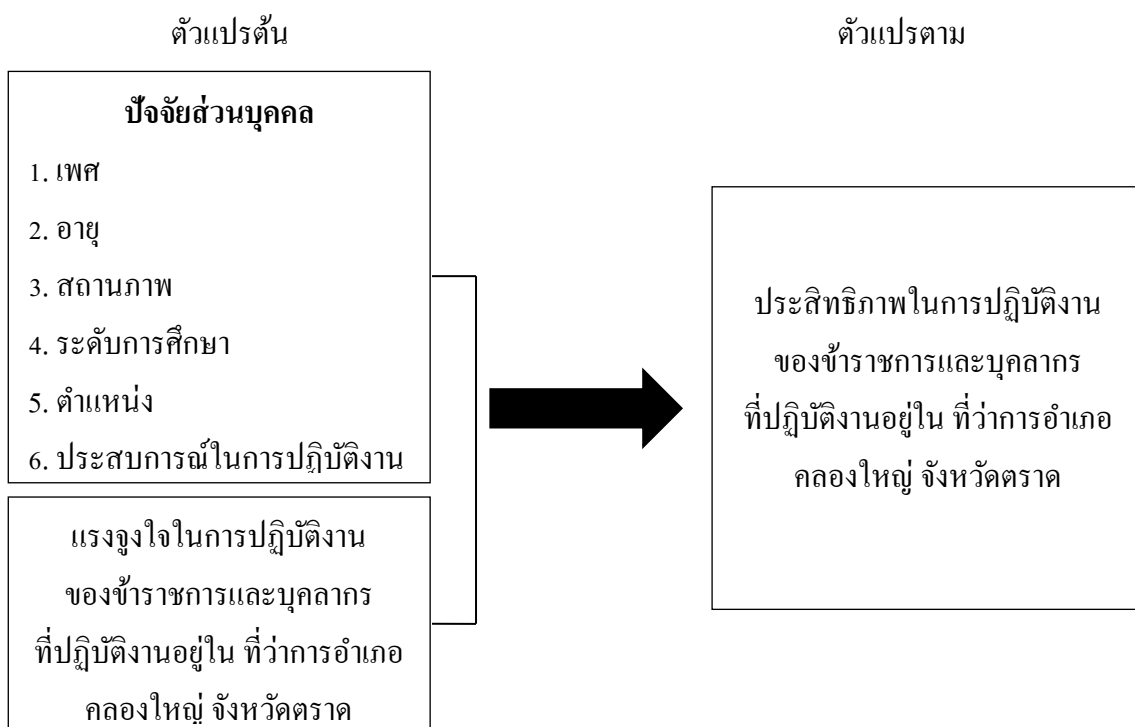
การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เท่านั้น

### ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลทั่วไปของสถานที่ปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการและบุคลากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้แก่ ที่ทำการปกครองอำเภอ สำนักงานสรรพากรอำเภอ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สำนักงานสัสดีอำเภอ สำนักงานเกษตรอำเภอ สำนักงานประมงอำเภอ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ สำนักงานท้องถิ่นอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 220 คน โดยนำไปคำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 142 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการวิจัย ทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2551)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล, 2553)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล, 2553)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยมีแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 ราย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก การแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจะมีคำชี้แจง กลุ่มตัวอย่างได้ทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมและให้ผู้กรอกแบบสอบถามกรอกข้อมูลในแบบสอบถามเอง และหลังจากได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่มีผู้ดำเนินการไว้แล้ว ตำราวิชาการที่เกี่ยวข้อง บทความวิชาการ เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ประกอบการความคิดในการศึกษาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีคำนวณ โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและบุคลากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการศึกษา โดยการกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและบุคลากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ข้าราชการและบุคลากร ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple regression Analysis) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) หรือตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) หรือตัวแปรพยากรณ์ หรือตัวแปรทำนาย (Predictor Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป (สราวุธ กันหลง ,2553) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า แรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร  
กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

### สรุปผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.6 อายุ 41 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.4 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.7 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.1 ตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 61.3 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.16

3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.15

#### 4. การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า

4.1 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับในสมมติฐาน  $H_0$

4.2 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธในสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับในสมมติฐาน  $H_1$

4.3 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธในสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับในสมมติฐาน  $H_1$

4.4 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับในสมมติฐาน  $H_0$

4.5 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธในสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับในสมมติฐาน  $H_1$

4.6 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธในสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับในสมมติฐาน  $H_1$

4.7 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าค่า F เท่ากับ 104.446 ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้นหมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยค่า R เท่ากับ .959 หมายความว่าความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากและค่า R square = .920 หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้ร้อยละ 92.0 ที่เหลืออีก ร้อยละ 8.0 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา พิจารณาค่า t และค่า Sig ที่น้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรเหล่านั้นสามารถนำเข้าสู่สมการถดถอยได้ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ประกอบด้วย ความรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าพอใจในงาน ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานต่างๆ การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม สวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสม ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาหน่วยงานมีวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ความคิดที่ว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี และ ความคิดที่ว่าหน่วยงานมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต สามารถแปรความได้ว่า

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ว่าความรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าพอใจในงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะเพิ่มขึ้น 0.173 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ว่าความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานต่างๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะเพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ว่าการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ตรีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะเพิ่มขึ้น 0.114 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ว่าสวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ตรีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะเพิ่มขึ้น 0.086 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ว่าผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ตรีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะเพิ่มขึ้น 0.106 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ว่าหน่วยงานมีวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ตรีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะเพิ่มขึ้น 0.115 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ว่าความคิดที่ว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ตรีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะเพิ่มขึ้น 0.128 หน่วย

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ว่าความคิดที่ว่าหน่วยงานมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ตรีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะเพิ่มขึ้น 0.174 หน่วย

### อภิปรายผลการวิจัย

การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธในสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับในสมมติฐาน  $H_1$  ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนต์ระยา เอ็งสุข (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธในสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับในสมมติฐาน  $H_1$  ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ปรางบาง (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแตกต่างกัน

การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธในสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับในสมมติฐาน  $H_1$  ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม (2562) ได้ทำการศึกษา แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธในสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับในสมมติฐาน  $H_1$  สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ปรางบาง (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแตกต่างกัน

พิสูจน์สมมติฐานที่ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ค่า F เท่ากับ 104.446 ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้นหมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยค่า R เท่ากับ .959 หมายความว่าความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และค่า R square = .920 หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้ร้อยละ 92.0 ที่เหลืออีก ร้อยละ 8.0 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา พิจารณาค่า t และค่า Sig ที่น้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรเหล่านั้นสามารถนำเข้าสู่สมการถดถอยได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการทบทวนสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน รวมถึงเงินเดือนที่ได้รับ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับ
2. ควรมีการระดมมาตรการ ขั้นตอน หรือและข้อกำหนดการในการเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานและการทำผลงานได้
3. ควรมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบและมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามระบบระเบียบให้มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์หรือการพูดคุยกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการทำการวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นและเปรียบเทียบในด้านต่างๆ รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ชัชวรินทร์ ทองหม่อมราม. (2562). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วารสารการเมืองการปกครอง. ปีที่ 11 ฉบับที่ 1.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). **การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: อินเตอร์พรีนท์.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- มนต์ระยา เอ็งสุย. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในจังหวัดสระบุรี**. ประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2551). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- สุพัตรา ปรางบาง. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อักรเดช ไม้จันทน์. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

### ภาษาอังกฤษ

- Gardner, R.C., & Lambert, W. E. (1972). **Attitude and Motivation in Second Language Learning**. Rowley, Mass: Newbury House
- Ghiselli, E. E. & Brown, C. W. (1995). **Personal and industrial psychology**. New York: McFraw. Hill Book
- Herzberg, Frederick and others. (1959). **The Motivation to work**. New York : John Wiley and Sons.
- Katz, Daniel, & Kahn, Robert L. (1978). **The social psychology of organization**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- John D. Millet. (1954). **Management in the Public Service**. New york : Mc Graw Hill Book, Company.



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติ  
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Factors affecting the success of the implementation  
of blue flag welfare Program policy in Bangkok  
ชาติรี อ่อนศรี  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือร้านค้าที่เข้าร่วมโครงสร้างธงฟ้าประชารัฐ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งยังเปิดกิจการอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2565 โดยทำการใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้จำนวน 353 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า Pearson Correlation Coefficient

จากผลการวิจัยข้อมูลพบว่า (1) ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐของผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ(2) การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐของผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐและเครือข่ายผู้ประกอบการมีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยพบว่ากระบวนการสร้างเครือข่ายจะช่วยสร้างฐานของผู้ประกอบการให้ประสบความสำเร็จร่วมกันและผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่รับรู้ระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีอิทธิพล การนำไปปฏิบัติ พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

This study aims to (1) to study the factors influencing the success in implementing the blue flag welfare Program policy in Bangkok and (2) to study the causal relationship model of the factors affecting the Successfully implemented the blue flag welfare Program policy in the Bangkok area.

The research model is quantitative research. The population is the merchants participating in the blue flag welfare Program in Bangkok area, which is still open for business in the year 2022 by using the sample size scaling method by Taro Yamane for 353 people. Collect data by using a simple random sampling method. This research used questionnaires as a data collection tool. The statistics used in the analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation and the Pearson Correlation Coefficient test.

Major Findings (1) Overall of the characteristics, the perception of the government policy of the blue flag welfare Program policy, Success in implementing and the (2) building a network of blue flag welfare Program policy shop operators, are at high level. The hypothesis testing revealed that the perception of the government policy of the blue flag welfare Program policy shop operators and the operator network had an effect on the success of implementing. It has been found that the networking process will help build a base of entrepreneurs for mutual success and drive the exchange of information known to each other effectively.

Keywords: Influencing factors, Implementation, Bangkok area

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มการเติบโตที่สูงขึ้นของธุรกิจค้าปลีกในตลาดเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยเฉพาะกลุ่มร้านค้าสะดวกซื้อที่เป็นตราสินค้าของท้องถิ่น (local brand) และในประเทศไทยธุรกิจค้าปลีกก็มีแนวโน้มการเติบโตที่สูงขึ้นเช่นกัน และร้านค้าสะดวกซื้ออีกตราสินค้าหนึ่งที่เป็นที่นิยมของผู้บริโภคในประเทศไทยคือ “เซเว่นอีเลฟเว่น” อย่างไรก็ตามข้อมูลจากประชาชาติธุรกิจออนไลน์ได้นำเสนอผลการวิจัยพฤติกรรมการจับจ่ายของผู้บริโภค บริษัท กันตาร์ เวิร์ลด์พาเนว (ประเทศไทย) จำกัด ได้ทำการวิจัยไว้ซึ่งพบว่าธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern trade) ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้น เพราะร้านค้าเหล่านี้มีการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตกับพฤติกรรมผู้บริโภค (life style and customer behaviour) ที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมของคนไทยในปัจจุบันมีความนิยมซื้อสินค้าใกล้บ้านมากขึ้น ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจ มีแนวโน้มชะลอตัว คนระมัดระวังการใช้จ่ายแต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ยังสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ นอกจากนี้ยังพบว่าร้านค้าดั้งเดิม แม้จะมีสัดส่วนแนวโน้มลดลงแต่ก็ยังสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เพราะเป็นร้านค้าที่มีความสามารถจำหน่ายสินค้าและบริการเข้าถึงชุมชนได้ดีกว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่

ประกอบกับกระทรวงพาณิชย์ของไทยได้ริเริ่มโครงการธงฟ้าประชารัฐ (Pracharat Blue Flag project) เพื่อสร้างให้เกิดผู้ประกอบการชุมชนที่สามารถเป็นแหล่งผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่พึงของแต่ละชุมชนทั่วประเทศไทย ประโยชน์ของการพัฒนาโครงการดังกล่าว คือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการ

บริโภคของชุมชนและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีมีสุขในชุมชนทั่วประเทศหน่วยงานหลัก ได้แก่ พาณิชยจังหวัด มุ่งสร้างร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในพื้นที่ ทำการพัฒนาและสร้างความรู้ความสามารถให้กับร้านค้าหรือผู้ประกอบการชุมชนที่เข้าร่วมใน โครงการธงฟ้าประชารัฐ รวมถึงเพื่อให้เกิดความสามารถในการปรับตัว และความสามารถทางด้านนวัตกรรม ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนอง ความต้องการของคนในชุมชน (มณีวรรณ บรรลุศิลป์ และปรางทิพย์ เสยกระ โทก, 2561) ที่อยู่ในพื้นที่ และมีพันธกิจที่จะพัฒนาชุมชนได้ร่วมในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อสร้างผู้ประกอบการชุมชนให้มีความรู้ และ ทักษะเพิ่มขึ้น (พัชรกัญย์ เรือรชุนันท์ และสมเดช มุงเมือง, 2562) ซึ่งเป้าหมายคือ การสร้างให้เกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และความมั่นใจที่เพิ่มมากขึ้นในการบริหารร้านธงฟ้าประชารัฐให้ ประสบความสำเร็จ รวมไปถึงการเกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อความสำเร็จ ของโครงการนี้ในที่สุด

ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เป็นบุคคลที่ทำการก่อตั้งกิจการธุรกิจของตนเองด้วยตนเอง และมีการพัฒนาอย่างเจริญก้าวหน้า สามารถดำรงรักษากิจการ โดยผ่านประสบการณ์ในด้านความเสี่ยง การ ควบคุมการตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับความเชื่อถือและการยกย่องจากสังคม จนกลายมา เป็นผู้ที่มืบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจและมีส่วนร่วมทำให้สังคมเจริญเติบโตด้วย (วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ , 2558) นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังเป็ทั้งผู้ลงทุนและผู้บริหารพร้อมกันทั้งสองหน้าที่เป็ผู้วางแผนบริหาร จัดการ เป็ผู้ที่มีความกระตือรือร้น ขวนขวายที่จะเอาปัจจัยการผลิตต่างๆ มาผสมผสานด้วยหลักการจัดการ ทำให้เกิดเป็สินค้าแปลก ใหม่เกิดผู้บริ โภคใหม่มีการเสาะแสวงหาตลาดหรือช่องทางที่ทำให้เกิดกำไรเป็ผู้ ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งแปลกใหม่ให้กับสินค้าตัวเดิมอยู่เสมอ หรือปรับปรุงกระบวนการผลิตเดิมให้ ดีขึ้น การที่ผู้ประกอบการจะดำเนิน ธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้นั้น คุณลักษณะส่วนตัวของ ผู้ประกอบการจะมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เพราะคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการจะเป็สิ่งกำหนดความสำเร็จของกิจการ และเป็นแนวพฤติกรรมการดำเนินงานของธุรกิจ โดยรวม ผู้ประกอบการจะต้องสามารถต่อสู้หรือยืนหยัดได้กับทุกสถานการณ์ ดังนั้น การพยายามหา คุณลักษณะสำคัญสำหรับการเป็ผู้ประกอบการที่ดีจะช่วยให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนิน อาชีพและเป็ประโยชน์ ทำให้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ตลอดจนเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนา ทักษะและความสามารถ รวมทั้งคุณลักษณะสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น (ฝน ทิพย์ ฆารไสว, 2554) ดังนั้นคุณลักษณะของผู้ประกอบการจึงส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

นอกจากคุณลักษณะของผู้ประกอบการแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ดังที่ รัพีพรรณ พงษ์อินทร์วงศ์ และ คณะ (2563) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเครือข่ายผู้ประกอบการ ส่งผลต่อ การเพิ่มยอดขายของร้านค้าปลีก ยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา ร้านธงฟ้าประชารัฐบริการบัตรสวัสดิการแห่ง รัฐ เขตพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ จะเห็นได้ว่าการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการ เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีความสามารถสูงกว่าการที่ผู้ประกอบการจะทำตามลำพัง การสร้างเครือข่ายนั้น เป็การนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้ประกอบการด้วยกัน การสร้าง

เครือข่ายด้านสินค้าและบริการ ด้านราคาทำให้เกิดประโยชน์และส่งผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ (ชัยญญากต์ หล้าแหล่ง, 2559) อีกทั้งการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถโดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน และมีการบริการความรู้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายทำให้ผู้ประกอบการเกิดการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจตลอดจนนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งจะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการนำนโยบายของฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติ ดังที่ วลัย ช่อนกลิ่น (2562) ได้กล่าวว่า การที่ร้านค้าปลีกจะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจนั้น จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วยทำเลที่ตั้งของร้านค้าที่เข้าถึงได้ง่าย ช่องทางการจำหน่ายที่หลากหลาย ประเภทสินค้าที่ให้บริการและการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ซึ่ง Aaker (1988) ได้กล่าวว่า ส่วนผสมทางการตลาดจะต้องให้ความสำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงการซื้อสินค้าได้ง่าย อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้จะพบว่าร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จะมีการบริการสินค้าทั้งหน้าร้านและการซื้อขายผ่านออนไลน์ และเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลได้ส่งเสริมให้ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐมีบริการเครื่องรูดบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และมีการใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) หรือเรียกว่าถุงเงินประชารัฐ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้ซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคที่อยู่ในเขตชุมชน อีกทั้งเป็นการลดภาระเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมาซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในชุมชนพื้นที่ในเมืองขนาดใหญ่ ดังนั้นช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายของฟ้าประชารัฐมาปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายของฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการธงฟ้าประชารัฐในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษานโยบายภาครัฐด้าน โครงการธงฟ้าประชารัฐในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐด้าน โครงการธงฟ้าประชารัฐ ที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการธงฟ้าประชารัฐ ตามลำดับ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายของฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายของฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐของผู้ประกอบการร้านชงฟ้าพระราชัฐมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เครือข่ายผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้พิจารณาเนื้อหา เพื่อนำมาสร้างตัวแปรในการศึกษาเชิงปริมาณ โดยประกอบด้วยตัวแปรต้น 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านเครือข่ายผู้ประกอบการและ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ประกอบด้วย ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ได้แก่ ความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือร้านค้าที่เข้าร่วมโครงสร้างชงฟ้าพระราชัฐ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งยังเปิดกิจการอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2565 โดยกำหนดให้ร้านค้า 1 ร้านนับเป็นกลุ่มประชากร 1 ราย จำนวนรวมทั้งสิ้น 3,053 ราย (<https://shop.moc.go.th/shop>)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงสร้างชงฟ้าพระราชัฐ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งยังเปิดกิจการอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2565 จำนวน 353 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

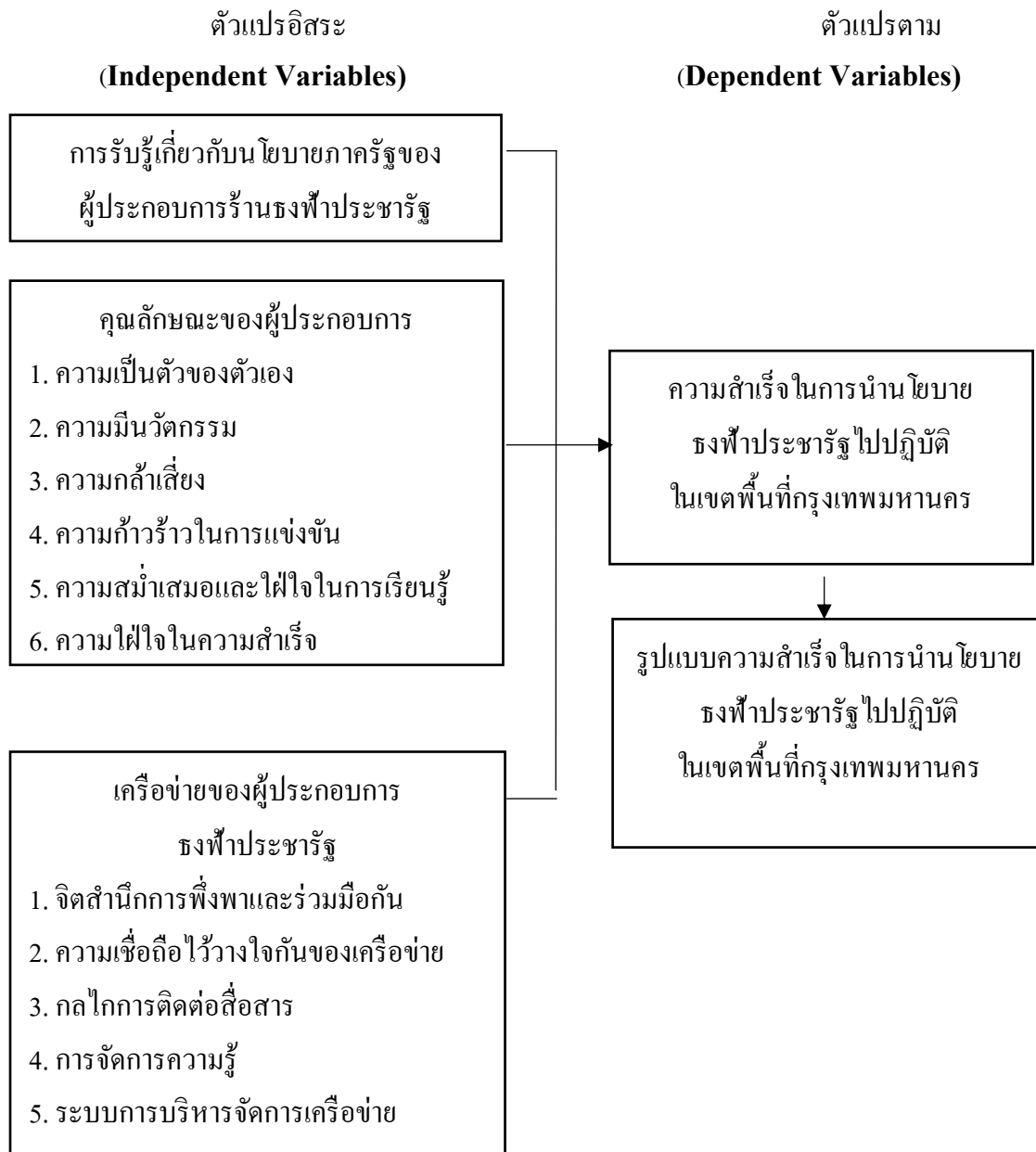
#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาวิจัย ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงสร้างชงฟ้าพระราชัฐ ภายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2565 ถึงเดือน สิงหาคม 2565

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวม ข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายและความร่วมมือ
2. แนวคิดเกี่ยวกับพันธมิตรธุรกิจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายชงฟ้าประชารัฐ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านค้าภายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเข้าร่วมโครงสร้างชงฟ้าประชารัฐ ซึ่งยังเปิดกิจการอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2565 จำนวน 3,053 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ และข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วยลักษณะของผู้ประกอบการ 6 ด้านประกอบด้วย

- 1) ความเป็นตัวของตัวเอง(Autonomy) 7 ข้อ
- 2) ความมีนวัตกรรม (Innovation) 4 ข้อ
- 3) ความกล้าเสี่ยง (Risk taking) 7 ข้อ
- 4) ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitive Aggressiveness Orientation) 6 ข้อ
- 5) ความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ (Stability and learning orientation) 7 ข้อ
- 6) ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement orientation) 9 ข้อ

รวมข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่าตามวิธีของ Likert (5-Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของข้อคำถาม ดังนี้ (Likert, 1981)

ระดับการเลือกตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนนของการเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 คำถามการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐของผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐ จำนวน 30 ข้อเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่าตามวิธีของ Likert (5-Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของข้อคำถาม ดังนี้ (Likert, 1981)

ระดับการเลือกตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนนของการเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐ ไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ด้านประกอบไปด้วย

- 1) ความร่วมมือด้านการจัดหา 5 ข้อ
- 2) ความร่วมมือด้านสินค้าหรือบริการ 7 ข้อ
- 3) ความร่วมมือด้านการส่งเสริมการตลาด 9 ข้อ
- 4) ความร่วมมือด้านราคา 4 ข้อ
- 5) ความร่วมมือด้านการขนส่ง การจัดจำหน่าย 5 ข้อ

รวมข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่าตามวิธีของ Likert (5-Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของข้อคำถาม ดังนี้ (Likert, 1981)

ระดับการเลือกตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนนของการเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับเครือข่ายผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) จิตสำนึกการพึ่งพาและร่วมมือกัน 3 ข้อ
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจกันของเครือข่าย 3 ข้อ
- 3) กลไกการติดต่อสื่อสาร 3 ข้อ



4) การจัดการความรู้ 3 ข้อ

5) ระบบการบริหารจัดการเครือข่าย 3 ข้อ

รวมข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของ Likert (5-Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของข้อคำถาม ดังนี้ (Likert, 1981)

ระดับการเลือกตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนนของการเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี นำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย โดยการแนะนำผู้วิจัยและวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปให้กลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง โดยอธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการทำแบบสอบถามให้ชัดเจนเพื่อความสมบูรณ์ของคำตอบ ซึ่งหลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวม มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการศึกษาทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการ และการรับรู้นโยบายภาครัฐด้านโครงการชงฟ้าประชารัฐ ที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการชงฟ้าประชารัฐ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีอันตรภาคชั้น จำนวน 5 ชั้น และมีวิธีการหาช่วงอันตรภาคชั้น โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ได้ ดังนี้

$$\frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} = \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น}$$

$$\text{แทนค่า} \quad \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	น้ำหนักเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
2	1.81 – 2.60	น้อย
3	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	3.41 – 4.20	มาก
5	4.21 – 5.00	มากที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผู้วิจัยได้้นำการทดสอบค่า Pearson Correlation Coefficient มาใช้ในการหาความสัมพันธ์ โดยมีการประเมินระดับความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

น้ำหนักเฉลี่ย	ระดับความสัมพันธ์
0.01 – 0.30	ต่ำมาก
0.31 – 0.50	ต่ำ
0.51 – 0.70	ปานกลาง
0.71 – 1.00	มาก

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการร้านค้าภายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเข้าร่วมโครงสร้างชงฟ้าประชารัฐ ซึ่งยังเปิดกิจการอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2565 จำนวน 353 คน ได้มีการสรุปอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ และข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ

พบว่า เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาที่ประกอบกิจการอยู่ที่ 6-10 ปี ประกอบกิจการ ประเภท สินค้า ยารักษาโรค มีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 1,000,000 บาท และมีจำนวนพนักงานไม่เกิน 5 คน

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ

พบว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านปัจจัยความเป็นตัวของตัวเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “ผลสำเร็จของงานเกิดขึ้นได้เพราะตัวของท่านมิใช่โชคหรือดวง” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านปัจจัยความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “ท่านมักเสนอแนะวิธีการแปลกใหม่ที่มีประสิทธิผลในการผลิต หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการบริการให้แก่ลูกค้า” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านปัจจัยความกล้าเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “ท่านมีแนวคิดในการจัด โปร โมชั่น ผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างสม่ำเสมอ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านปัจจัยการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “ในภาพรวมของสถานประกอบการของท่านมีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านปัจจัยความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “ผลิตภัณฑ์หรือการบริการในสถานประกอบการ ของท่านคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้า” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านปัจจัยความใส่ใจในความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “ท่าน ไม่ชอบทำงานที่ยังทำไม่สำเร็จสมบูรณ์” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐของผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “ห้ามร้านค้าหาผลประโยชน์อื่นใดจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีไว้วัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ด้านความร่วมมือด้านการจัดหาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น “มีการวางแผนร่วมกันในการจัดหาสินค้าที่ดี โดยศึกษาในภาพรวมทั้งระบบห่วงโซ่อุปทาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความร่วมมือด้านสินค้าหรือบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น “เครือข่ายทำให้มีการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น “เครือข่ายทำให้สินค้าและบริการเป็นที่ รู้จักมากขึ้น” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น “การรวมกลุ่มและการสร้างเครือข่าย สามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านการขนส่ง การจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น “เครือข่ายทำให้มีความมั่นคงของกิจการ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐ

ด้านจิตสำนึกการพึ่งพาและร่วมมือกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “มีการสร้างเครือข่ายเพื่อประสานงานระหว่างผู้ผลิตและร้านค้าต่าง ๆ ต่อกัน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจกันของเครือข่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “มีการสร้างระบบเครดิตในการซื้อขายระหว่างผู้ผลิตและผู้ค้า” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “มีการสร้างช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ผลิตและผู้ค้าอย่างเป็นระบบ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านระบบการบริหารจัดการเครือข่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น “มีการสร้างระบบที่เป็นเครือข่ายเฉพาะของผู้ผลิต และผู้ค้าให้เหมาะสมกับทุกฝ่าย” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชรัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐของผู้ประกอบการร้านชงฟ้าพระราชรัฐมีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชรัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีผลในเชิงบวกในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 เครือข่ายผู้ประกอบการมีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชรัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเมื่อพิจารณาจากประเด็นจิตสำนึกการพึ่งพาและร่วมมือกัน มีผลในเชิงบวกในระดับต่ำมาก

### อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการอภิปรายผลจากวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชรัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายชงฟ้าพระราชรัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครประกอบไปด้วยการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐของผู้ประกอบการร้านชงฟ้าพระราชรัฐ และเครือข่ายผู้ประกอบการด้านจิตสำนึกการพึ่งพาและร่วมมือกัน ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญา ชิม (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการสร้างเครือข่ายและกลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการเคมีภัณฑ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ที่พบประเด็นเรื่องของการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการมีส่วนทำให้การดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการเคมีภัณฑ์การเกษตรในจังหวัดลำปางประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชญญภัค หล้าแหล่ง (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในพื้นที่จังหวัดชุมพร ที่มีการพัฒนาข้อค้นพบจากปัจจัยในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจไปสู่ นโยบายที่ผลักดันให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการแข่งขันของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่จังหวัดชุมพรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ประเด็นเรื่องเครือข่ายผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จยังพบว่ามีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ รพีพรรณ พงษ์อินทร์วงศ์ และคณะ (2563) ที่พบว่าการสร้างเครือข่ายในกลุ่มผู้ประกอบการตามนโยบายชงฟ้าพระราชรัฐจะผลักดันให้ผลประกอบการด้านยอดขายสูงมากขึ้นได้ ประเด็นดังกล่าวสะท้อนถึงความสำคัญของการร่วมมือกันระหว่างผู้ประกอบการ

ในลักษณะเครือข่ายที่ไม่จำเป็นจะต้องแข่งขันกันอยู่ตลอดในตลาดแต่มีแนวทางที่จะช่วยให้เกิดการเติบโตระหว่างกันภายในเครือข่ายได้ด้วยการสร้างข้อตกลงที่เข้ากันกับทุกฝ่ายตามมุมมองของ Uzzi (1996) ซึ่งเครือข่ายที่มีฐานที่แข็งแกร่งจะเริ่มจากการประสานระหว่างกันของกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย จนสามารถแข่งขันในระดับประเทศได้เมื่อฐานของเครือข่ายมีความแข็งแกร่งมากเพียงพอ ดังนั้นความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐที่ได้รับประโยชน์จากนโยบายดังกล่าวสามารถผลักดันให้ประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้นเมื่อมีการมุ่งเน้นไปที่การผลักดันข้อตกลงที่ลงตัวต่อทุกฝ่าย

2. เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่ารูปแบบความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐของผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐ และเครือข่ายผู้ประกอบการด้านจิตสำนึกการพึ่งพาและร่วมมือกัน เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกนั่นคือหากมีการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายของภาครัฐ หรือการที่เครือข่ายผู้ประกอบการมีจิตสำนึกการพึ่งพาและร่วมมือกันมากขึ้นจะส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายธงฟ้าประชารัฐไปปฏิบัติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้นผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและการดำเนินการเพื่อประสานงานต่าง ๆ ของกลุ่มเครือข่ายมีความจำเป็นร่วมกันอย่างมากในการทำให้การดำเนินงานของผู้ประกอบการและผู้ค้าได้เข้าใจถึงนโยบายอย่างชัดเจนที่จะทำให้การดำเนินการภายใต้ต้นนโยบายบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้และได้ประโยชน์แก่ทุกฝ่ายอย่างแท้จริง รูปแบบความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดด้านการจัดการและเครือข่ายของ Farinda et al., (2009) 6 ประเด็นคือ ได้แก่ 1) ความจำเป็น (necessity) ในแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างพันธมิตรธุรกิจเพื่อการเพิ่มรายได้ และลดคู่แข่ง 2) ความไม่สมดุล (asymmetry) จากการถูกบังคับหรือถูกควบคุมการใช้ทรัพยากรจากองค์กรอื่น 3) การพึ่งพาอาศัยกัน (reciprocity) เพื่อประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย 4) ความมีประสิทธิภาพ (efficiency) ในการดำเนินธุรกิจ จากการเข้าถึงการใช้ทรัพยากรสำคัญของเครือข่ายได้อย่างยืดหยุ่น 5) ความมั่นคง (stability) จากการทำงานร่วมกันผ่านกิจกรรมของเครือข่าย เช่น การทำวิจัย (joint research) การเป็นผู้สนับสนุนร่วม (co-sponsor) การเป็นผู้สร้างแบรนด์ร่วม (co-branding) และการเป็นผู้ร่วมผลิต (co-production) 6) ความชอบธรรม (legitimacy) ในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับธุรกิจเครือข่ายที่มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ทั้ง 6 ประเด็นเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐที่มีฐานลูกค้าและเครือข่ายของกลุ่มธงฟ้าประชารัฐเป็นทุนเดิมสามารถดำเนินการร่วมเพื่อสร้างความแข็งแกร่งของเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพได้อย่างมั่นคง

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าหากผู้ประกอบการและผู้ค้าต่าง ๆ มีการรับรู้และเข้าใจถึงนโยบายธงฟ้าจะทำให้การดำเนินการภายใต้ต้นนโยบายมีประสิทธิภาพมากขึ้นดังนั้นหน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลนโยบายควรรักษาความสำคัญในการประชาสัมพันธ์และเปิดช่องทางในการประสานงานต่าง ๆ เพื่อให้

ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายที่เหมาะสม และจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่มุ่งเน้นไปที่การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ผู้วิจัยที่ต้องการต่อยอดการศึกษาในครั้งนี้ควรมุ่งเน้นไปที่การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. การหาข้อปรับปรุงเกี่ยวกับนโยบายของไฟฟ้าในมุมมองของผู้ค้า ผู้จัดหาวัตถุดิบและลูกค้าที่อุดหนุนร้านค้าในกลุ่มโรงไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

### บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์. (2563). โครงการโรงไฟฟ้าประชารัฐ. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.

กรมการค้าภายใน. (2560). นโยบายสวัสดิการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.

กรมพัฒนาชุมชน. (2560). Model การ OTOP คู่ มิติใหม่. กรุงเทพมหานคร : สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

กระทรวงอุตสาหกรรม. (2560). ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579). กรุงเทพฯ : กระทรวงอุตสาหกรรม.

กุลวดี คูหะโรจนานนท์. (2554). หลักการตลาด. ปทุมธานี : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตลพบุรี.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2554). การจัดการเครือข่าย: กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพลส.

จักร ดิงศภทิพย์. (2552). การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่าย: มิติใหม่ของภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

จักรพร อุ่นจิตต์. (2558). คลัสเตอร์พันธมิตรอุตสาหกรรม. อุตสาหกรรมสาร, 48(พ.ค.-มิ.ย.). 38-41.

จุฑาทิพย์ ภัทราวาท และคณะ. (2554). การนำยุทธศาสตร์การสร้างคุณค่าเพื่อการพัฒนาการสหกรณ์. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

เจือจันทร์ จงสถิตอยู่. (2556). รายงานผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ในการระดมสรรพกำลังเพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

ชญัญญภัค หล้าแหล่ง. (2559). การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

การแข่งขันของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่จังหวัดชุมพร. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้. นราเขต ยิ้มสุข. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับ

ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม : กรณีศึกษาธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ ในอำเภอองครักษ์  
จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
องค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

1 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 จากเว็บไซต์ <http://www.cmmu.mahidol.ac.th/ubi/index.php/articles/3-entrepreneurship>

ภาษาอังกฤษ

Aaker, D. (1988). Strategic Market Management. (2<sup>nd</sup> ed). New York :  
John Wey & Sons.

Boissevain, J., & Mitchell, C, J. (1973). Network analysis: Studies in human  
interaction. Netherlands : Mouton and Company.

Burke, A. (1999). Communication and development: A practical guide. London : Development  
Division Department for International Development.

**Burt. N. (1992).** Visionary Leadership. San Francisco : Jossey - Bass Inc

Castells, M., & Cardoso, G. (2006). The Network Society From Knowledge to Policy.  
Washington, DC: Johns Hopkins Center for Transatlantic Relations.

International Business Research Papers, 5(2), 151-160.

Ford, A., Gadde L, Håkansson, H., & Snehota, (2003). The Changing Role of  
Purchasing: Reconsidering Three Strategic Issues. European Journal of  
Purchasing and Supply Management, 1(1), 27-35.

Frese, Krauss and Freidrich. (2000). Micro enterprises in Zimbabwe: The function of  
sociodemographic Factors, psychological strategies, personal initiatives and  
goal setting. In Success and Failure of Micro Business Owners in Africa.  
London: Westport.

Tsang, K.H. (1998). The Relationship of Teacher's Participation in Decision Making and  
Job satisfaction in Vocational. Industrial Senior High School in Six Most  
Southern Countries and Cities in Taiwan Province Republic of China.  
Dissertation Abstracts International. 51(2), 376

Uzzi, B. (1996). Collaboration and Creativity: The Small World Problem. American

**ประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแล  
ของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**  
**EFFECTIVENESS OF CRIME PROCEEDINGS UNDER THE SUPERVISION OF  
NONTHAI PROVINCIAL POLICE STATION,  
NAKHON RATCHASIMA PROVINCE**

พันตำรวจโทชินภานุ จิตอมาตย์<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการ แก้ไขปัญหาอาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา และ (2) เพื่อศึกษา เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การ กำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนในเขตพื้นที่การกำกับดูแลของ สถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 54,469 คน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มกลุ่ม ตัวอย่าง ของทาโร่ ยามาเน่ จำนวน 399 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ .โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ ที-เทส สำหรับตัว แปรที่แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับตัวแปรที่แบ่ง ประชากรออกเป็น 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับ ดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ประเด็นคือ สามารถเรียงลำดับ จากมาก ไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความร่วมมือของประชาชน ด้านการประสานงาน และด้านการ บริหารงาน ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลางมี 4 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจาก มากไปหา น้อยดังนี้ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้าน งบประมาณ ตามลำดับ และ (2) ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ด้านอาชญากรรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และจำนวนสมาชิกใน ครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การ กำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ การดำเนินการ อาชญากรรม สถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



## ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the effectiveness of the implementation. Solve crime problems under the supervision of the Non Thai Police Station, Nakhon Ratchasima Province; and (2) to study and compare the opinions of the people towards solving crimes under the supervision of the Non Thai Police Station, Nakhon Ratchasima Province classified by personal factors.

This research is quantitative research. The population is the people in the supervised area of Non Thai Police Station. Nakhon Ratchasima Province there were 54,469 people by calculating the sample size of Taro Yamane, there were 399 people using Accidental sampling. The questionnaire was used as a tool for collecting data. The statistics used in the analysis were descriptive statistics, which consisted of percentage, mean and standard deviation For hypothesis testing, t-test for variables divided into 2 groups and one-way ANOVA for variables divided into 2 or more groups were used at a statistical significance level of 0.05 .

Major findings: (1) the effectiveness of crime solving under supervision Take care of the Bang Bon Police Station It was found that overall people's opinions were at a moderate level. At a high level, 3 issues were able to be sorted in descending order. Go to less as follows people's cooperation coordination and administration respectively. As for issues that were at a moderate level, there were 4 issues which could be arranged in descending order as follows: equipment, tools, equipment, operational, personnel, and budget, respectively; and (2) people with gender, marital status, educational level and different crime experiences Opinions on the effectiveness of crime solving operations under the supervision of the Non Thai Police Station, Nakhon Ratchasima Province. There was a statistically significant difference at the .05 level. monthly income and the number of household members were different. Effectiveness in solving crimes under the supervision of the Non Thai Police Station, Nakhon Ratchasima Province is no different.

**Keywords:** Effectiveness, Proceedings, Crime, Non Thai Police Station,  
Nakhon Ratchasima Province

## บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) ไว้แล้ว โดยประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ คือ 1) ความมั่นคง 2) การสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) การพัฒนาและ เสริมสร้างศักยภาพคน 4) การสร้างโอกาส ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม 5) การสร้างการเติบโต บนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ 6) การปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สภาพัฒน์) ได้ออกแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 – 2570) ระยะเวลา 5 ปี โดยมี 4 มิติ 13 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย มิติที่ 1 ภาคการผลิตและบริการเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) ไทยเป็นประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง 2) ไทยเป็น

จุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน 3) ไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าที่สำคัญของโลก 4) ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง 5) ไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์ที่สำคัญของภูมิภาค และ 6) ไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะและอุตสาหกรรมดิจิทัลของอาเซียน มิติที่ 2 โอกาสและความเสมอภาคทางเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย 7) ไทยมี SMEs ที่เข้มแข็งมีศักยภาพสูงและสามารถแข่งขันได้ 8) ไทยมีพื้นที่และเมืองอัจฉริยะที่น่าอยู่ปลอดภัยเติบโตได้อย่างยั่งยืน 9) ไทยมีความยากจนข้ามรุ่นลดลงและมีความคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอเหมาะสม มิติที่ 3 ความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 10) ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ 11) ไทยสามารถลดความเสี่ยงและผลกระทบจากภัยธรรมชาติและ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมิติที่ 4 ปัจจัยผลักดันการพลิกโฉมประเทศ ประกอบด้วย 12) ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูงมุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต และ 13) ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ประชาชน(ราชกิจจานุเบกษา,แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 – 2570): ออนไลน์)

สถานการณ์ปัญหาอาชญากรรมในสังคมปัจจุบัน มีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ ทั้งในด้านสถิติตัวเลขการก่ออาชญากรรม และวิธีการประกอบอาชญากรรมของผู้กระทำความผิด ดังจะเห็นได้จากการนำเสนอภาพข่าวเกี่ยวกับการกระทำความผิดผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งทางจากโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ รวมทั้งจำนวนของผู้ต้องขังในเรือนจำที่เพิ่มสูงขึ้นตาม จำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม อันส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย อาทิ ปัญหาคดี ล้นศาล คนล้นคุก ปัญหาเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดูแลการให้สวัสดิการและการบำบัดฟื้นฟู ผู้ต้องขังให้สามารถกลับคืนสังคมได้โดยปกติสุข เป็นต้น โดยปัญหาอาชญากรรมดังกล่าว เป็นสิ่งที่ ทำลายความสงบสุขของประชาชนและสังคมเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต และทรัพย์สิน ทำให้ประชาชนเกิดความหวาดกลัว และหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลา วิธีการก่อ อาชญากรรมที่หลากหลายและรุนแรง และสถิติปริมาณการก่อคดีนั้น มีผลกระทบโดยตรงต่อการ ดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้เป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงสภาพจิตใจของคน ในสังคมขณะนั้นได้เป็นอย่างดีว่ามีสภาวะจิตใจที่โหดเหี้ยมทารุณ ไร้มนุษยธรรม คำนึงถึง ผลประโยชน์ส่วนตนเป็นสำคัญ จึงนำมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน (กนกวรรณ ขวัญดี, 2553)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีมาตรการในการป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม เพื่อสร้างความคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วม และเน้นให้ตำรวจเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน เพื่อให้ประชาชนศรัทธา เลื่อมใสมีจิตใจรักตำรวจตามกฎหมายการตำรวจสอบสวนกลางได้จัดทำแผนปฏิบัติการกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนประเทศ ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ แผนระดับที่ 1 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561 - 2580 แผนระดับที่ 2 แผนแม่บท

ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560 - 2564 และแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ.2562 - 2565) และแผนระดับที่ 3 แผนปฏิบัติราชการต่าง ๆ ที่กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางเกี่ยวข้อง รวมทั้งคำแถลงนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 - 2580) และนโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทาง การดำเนินงานของ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงาน กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการ แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการบริหารราชการของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางในปิงบประมาณ พ.ศ.2565 พร้อมทั้งให้ กองบังคับการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง แผนปฏิบัติราชการ,2565)

จากนโยบายในการทำงานของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในเรื่องการปราบปราม อาชญากรรมนั้น ได้มีการเน้นเรื่องการทำงานเชิงรุก อาทิเช่น ความพยายามจะทำลายสถานที่ซ่อน สุมของอาชญากรรมต่าง ๆ โดยเริ่มจากเรื่องของยาเสพติด ผู้ค้ายาเสพติดและผู้เสพส่วนใหญ่มักจะ ก่อเหตุอาชญากรรม ซึ่งนโยบายด้านยาเสพติดถือเป็นอันดับหนึ่งควบคู่ไปกับเรื่องของการป้องกัน อาชญากรรม และเรื่องของการปราบปรามอาชญากรรม ต้องทำให้ประชาชนไม่รู้สึกรวดกลัว และรู้สึกมั่นใจในการทำงานของตำรวจ ซึ่งเป็นหลักการง่าย ๆ ของการทำงานของตำรวจ และจะมีการ เน้นหนักให้เกิดเป็นรูปธรรมมากขึ้น แต่กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจถือว่ามีความค่อนข้างน้อยเมื่อ เทียบกับจำนวนของประชากรและพื้นที่และประชากรแฝงในจังหวัดนครราชสีมาที่อยู่เป็นจำนวนมาก จึง จำเป็นต้องขอความร่วมมือกับภาคประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่าย ทั้งสื่อมวลชน ตำรวจอาสาสมัคร และฝ่ายปกครอง ในการให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลข่าวสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้การปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และอยู่ในสังคมได้อย่างสงบสุข ปลอดภัย จากปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษา ประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานแก้ไขปัญหาอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การ กำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

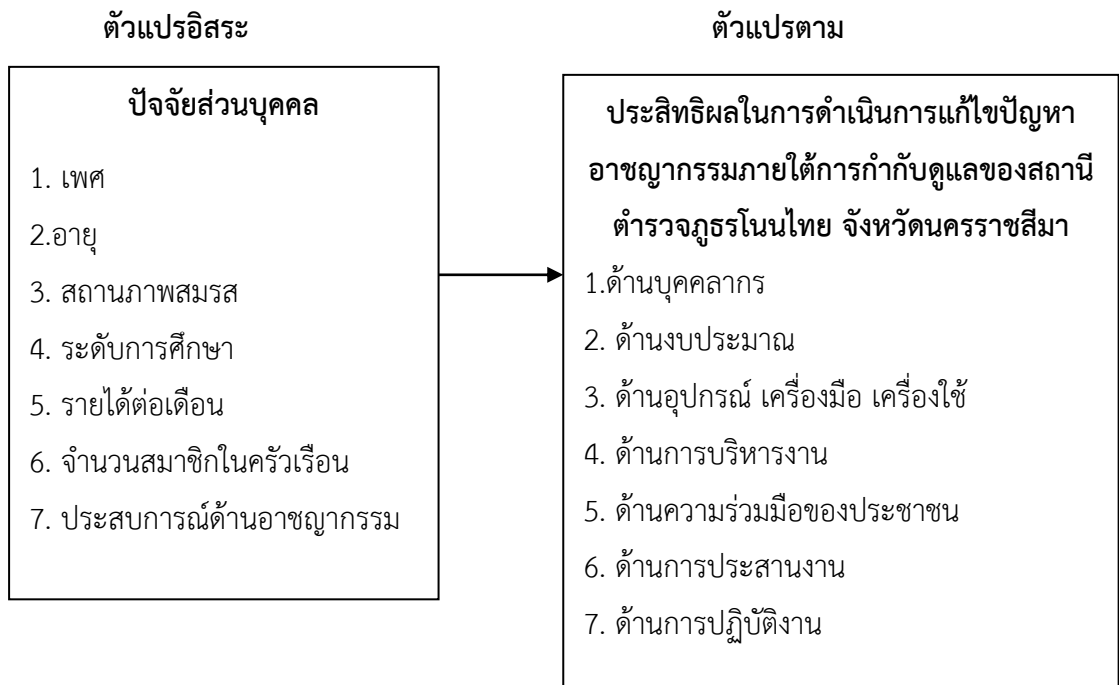
ในการตอบคำถามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันตามเพศ
2. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันตามอายุ
3. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันตาม สถานภาพสมรส
4. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันตามระดับ การศึกษา
5. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันตามรายได้ต่อ เดือน
6. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันตามจำนวน สมาชิกในครัวเรือน
7. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันตาม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การ กำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้ศึกษาใช้แนวคิดของ ฉัตรชัย ดาววัน (2554) ประกอบด้วยตัวแปร 2 ส่วน ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และประสบการณ์ ด้านอาชญากรรม และ 2) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ภายใต้การ กำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

1.ด้านบุคลลากร 2. ด้านงบประมาณ 3. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ 4. ด้านการบริหารงาน 5. ด้านความร่วมมือของประชาชน 6. ด้านการประสานงาน และ 7. ด้านการปฏิบัติงาน มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทยจังหวัดนครราชสีมาดังนี้

#### ด้านเนื้อหา

ศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม 7 ด้าน ดังนี้ (ฉัตรชัย ตาวิน, 2554) ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ 4) ด้านการบริหารงาน 5) ด้านความร่วมมือของประชาชน 6) ด้านการประสานงาน และ 7)ด้าน การปฏิบัติงาน

#### ด้านพื้นที่การวิจัย

การศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแล ของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ในการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ในกำกับดูแล รับผิดชอบ ของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

### ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาจากประชาชนในเขตพื้นที่การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีประชากรจำนวน 54,469 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2566: ออนไลน์) โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 399 ราย

### ด้านระยะเวลาการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลตั้งแต่ ตุลาคม 2565- มกราคม 2565

### ผลการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแล ของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.1 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีสถานภาพสมรส คิดเป็น ร้อยละ 58.9 มีการศึกษาอยู่ในระดับปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 40.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.1 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน คิดเป็น ร้อยละ 77.9 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 6-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.9 และไม่เคยมี ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 97.0

ผลการสำรวจประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ประเด็นคือ สามารถ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความร่วมมือของประชาชน การ ประสานงาน และด้านการบริหารงานตามลำดับ ส่วนประเด็นที่อยู่ในระดับ ปานกลางมี 4 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณตามลำดับ

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นที่มากกว่าประชาชนเพศชาย

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการ แก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ด้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 คู่

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการดำเนินการ แก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ด้านการประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 คู่

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการดำเนินการ แก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีประสบการณ์ด้านอาชญากรรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่ไม่มีประสบการณ์ด้านอาชญากรรมมีระดับความคิดเห็นที่มากกว่าประชาชนที่เคยมีประสบการณ์ด้านอาชญากรรม

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านบุคคลากร ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรชัย ตาวาน (2564) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธฤต เรืองเดชา (2561) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ขาดแคลนกำลังพลที่ ปฏิบัติงานและศักรินทร์ วิชาธรรม (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม ของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ด้านอัตราากำลังพล ข้าราชการตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านงบประมาณ ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรชัย ตาวาน (2564) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศักรินทร์ วิชาธรรม (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม ของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 7 ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และฉัตรชัย ตาวาน (2564) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ใน ระดับปานกลาง แต่ไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของของธฤต เรื่องเดชา (2551) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนในสถานี ตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยขาดแคลนสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการบริหารงาน ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่ สอดคล้องกับ งานวิจัยของสิทธิ เศรษฐวงศ์ (2564) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพงานด้านการป้องกันและ ปราบปรามของ สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับสูง และฉัตรชัย ตาวาน (2564) ได้ วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของ สถานีตำรวจภูธรบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปาน กลาง

5. ด้านความร่วมมือของประชาชน ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของชูเกียรติ ชาตะรุประ (2557) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธฤต เรื่องเดชา (2561) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานสอบสวน กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ โดย ความร่วมมือของประชาชน ให้ความร่วมมือค่อนข้างน้อย และฉัตรชัย ตาวาน (2564) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สายงานป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ใน ระดับปานกลาง

6. ด้านการประสานงาน ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่ สอดคล้องกับ งานวิจัยของธฤต เรื่องเดชา (2561) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติ หน้าที่ของ พนักงานสอบสวน กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ โดยความร่วมมือของอัยการ ศาล และหน่วยงานอื่น ๆ ให้ความร่วมมือ ค่อนข้างน้อย และฉัตรชัย ตาวาน (2564) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจ สาย งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง

7. ด้านการปฏิบัติงาน ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง สอดคล้อง กับงานวิจัยของธฤต เรื่องเดชา (2561) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติ หน้าที่ของ พนักงานสอบสวน กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ศักรินทร์ วิชาวรรณ (2562) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม ของข้าราชการตำรวจ กอง บังคับการ



ตำรวจนครบาล 7 อยู่ในระดับปานกลาง ฉัตรชัย ตาวัว (2564) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผล ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สายงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง และประสาทกันยาเลิศ (2565) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อตำรวจสายตรวจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรประโคนชัย อำเภอบางปะกง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความสำคัญในการติดตามคดีที่ค้างค้างให้สำเร็จ
2. ควรจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานด้านอาชญากรรมอย่างเหมาะสม
3. ควรจัดสรรยานพาหนะในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
4. ควรกำหนดแผน เป้าหมายในการดำเนินงานด้านอาชญากรรมที่ชัดเจนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. ควรเปิดโอกาส/ช่องทางให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้าน อาชญากรรม
6. ควรเพิ่มเครือข่ายในการดำเนินงานด้านอาชญากรรมกับหน่วยงานอื่น ๆ

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การ กำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษางานวิจัยในครั้ง ต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่องประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายใต้การ กำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
2. ควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการแก้ไขปัญหา อาชญากรรมภายใต้การกำกับดูแลของสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดใกล้เคียง
3. ควรศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดใกล้เคียง

## บรรณานุกรม

กนกวรรณ ขวัญดี. (2553). การยกเลิกโทษประหารชีวิตในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2566).สถิติทะเบียนประชากรอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.สืบค้นจาก

[https://www.dopa.go.th/public\\_service/service1](https://www.dopa.go.th/public_service/service1).

กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง. (2565). **แผนปฏิบัติการราชการกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**. สืบค้นจาก <https://cib.go.th/wp-content/uploads/2022/02/1final>.

ธรรมศาสตร์ โกศล วงศ์สวรรค์ และคณะ (2544). **ปัญหาสังคม**. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์

จิรายุ ททรัพย์สิน. (2540). **ปัจจัยความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการ**

**กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิรัชญา เขื่อนธนะ. (2558). **ความพร้อมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี สาย**

**ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมต่อแนวคิดตำรวจผู้รับใช้ชุมชน**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฉัตรชัย ตาวิน (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สายงานป้องกัน**

**และปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานยุติธรรมและสังคมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชยากร เทศะบำรุง. (2544). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ**

**จราจร: ศึกษากรณีจังหวัดศรีสะเกษ**. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชูเกียรติ ชาตะรุประ. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนคร**

**บาลนางเลิ้ง**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

เดชา ททรัพย์สิน (2548). **ความคิดเห็นของข้าราชการศาลแพ่งที่มีต่อการนโยบายการปฏิรูประบบ**

**ราชการไปปฏิบัติ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ธฤต เรืองเดชา. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน**

**กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัด**

**ประจวบคีรีขันธ์**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ธเนศ เกษศิลป์. (2560) **การพัฒนาต้นแบบการจัดสภาพแวดล้อมร่วมกับชุมชนเพื่อลดความเสี่ยง**

**การเกิดอาชญากรรมในพื้นที่สถานศึกษา: กรณีศึกษา ในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล**

**วิทยาเขตศาลายา**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า.

ทงศักดิ์ ธนกาญจน์. (2540). **การคุ้มครองเด็กและเยาวชนตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองพ.ศ.**

**2522: ศึกษากรณีการดำเนินมาตรการต่อเด็กและเยาวชนต่างด้าว ซึ่งกระทำ**

- ความผิด ต่อกฎหมายคนเข้าเมืองของประเทศไทย.**วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตรชนก จ้อยเจริญ. (2552). **ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูริง**.งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2540). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 6), กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2550). **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสาธ กัญยาเลิศ. (2565). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อตำรวจสายตรวจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์**.งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ประเสริฐ เมฆมณี. (2535). **ตำรวจกับกระบวนการยุติธรรม**. กรุงเทพฯ: บพิธ.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2535). **อาชญาวิทยา: สหวิทยาการว่าด้วยปัญหาอาชญากรรม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2545). **การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม: หลักทฤษฎีและมาตรการ**. พิมพ์ ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ,
- พงศ์พันธ์ ฉายาพันธ์. (2542). **มุมมองใหม่การจัดการตำรวจในทศวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ : ศิลป์สยามการพิมพ์.
- พิชาย รัตนติลก ณ ภูเก็ต .(2552). **องค์การและการบริหารจัดการ**. นนทบุรี : ธิงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ** (พิมพ์ครั้งที่ 7), กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภากการพิมพ์
- ไพรัช สุขสงญาติ. (2542). **ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นต่อการดำเนินงานตามนโยบายเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองอำเภอเดิมบางนางบวชจังหวัดสุพรรณบุรี**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2546). **เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 10-12**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รุ่งรัชนี้ย์ เกษแก้ว.(2558). **ประสิทธิผลของการนำนโยบายโครงการอาสาสมัครตำรวจป้องกันอาชญากรรมไปปฏิบัติ สถานีตำรวจภูธรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี**.งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 139 ตอนพิเศษ 258 ง.(2565). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 – 2570):** สืบค้นจาก[https://pa.bru.ac.th/2022/11/02/nesdp\\_13/](https://pa.bru.ac.th/2022/11/02/nesdp_13/)

- ล้อม แยมสุวรรณรัตน์. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแชะ อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วัตรภู อางหาญ. (2542). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิสูตร จงชูวณิชย์. (2549). **การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิเชียร วิทยอดม. (2547). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศักรินทร์ วิชาธรรม. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม ของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สยมภู สิทธิกุล. (2559). **ประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธรชะอำ**. ม.ป.ท.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2551). **ปัจจัยทางการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน: การพัฒนาและการตรวจสอบความตรงของตัวแบบ**. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนิสา ฐานพรอนันต์. (2540). **ความคิดเห็นของเจ้าอาวาสที่มีต่อการส่งเสริมให้วัดพุทธศาสนาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุนิษา เลิศโตมรสกุลและ ชาญคณิต ก. สุริยะมณี. (2553). **ประสิทธิภาพของกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม**. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์,
- สิทธิ เสวตวงศ์ .(2564) . **ประสิทธิผลงานด้านการป้องกันและปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรจังหวัด.ชุมพร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุเทพ มุสิมุล. (2556). **ผลการดำเนินงานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ในมุมมองของประชาชน**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุระ จันทร์แก้ว. (2551). **ปัญหาอุปสรรคในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบนเกาะรัตนโกสินทร์: กรณีศึกษา สน.พระราชวัง สน.นางเลิ้ง สน.ชนะ สงคราม และสน.สาราญราษฎร์**.งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). **ภาวะผู้นำและความขัดแย้ง**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2558). **มาตรการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม**. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- อรุณ รักธรรม. (2532). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Bennett, T. and Gelsthorpe, L. Public Attitudes Towards CCTV in Public Places, *Studies on Crime and Crime Prevention*. 5(1), 1996. p.72 – 90.
- Cohen, Lawrence E. and Marcus Felson. Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach., *American Sociological Review*. 44. 1979. p.588 - 605.
- Hoy, W. K. & Miskel, V. G. (2001). **Educational administration theory research and practice**. (4<sup>ed</sup>). Singapore: McGraw-Hill.
- Kolasa, B. J. (1969). **Introduction to behavior science for business**. New York: John Wiley & Sons.
- Maier, N. R. (1955). **Psychology in industry**. Boston: Houghton Mifflin.
- Norhteraff, G. B. & Neal, M. G. (1990). **Organization behavior: A management challenge**. Chicago: The Dry Press.
- Pfeffer, J. & Salancik, G.R. (1978). **The external control of organizations**. New York:Harper & Row.
- Steers, M. R., & Porter, L. W. (2004). **Motivation & work** (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Vappu, T. L. (1998). **Insiders and outsider: women's movement and organizational effectiveness**. Canadian Review of Sociology and Anthropology, 33(3), 391-410.