



มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพธนบุรี  
BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY



# มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

## บทความวิจัย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2564 เล่มที่ 3 ลำดับ 81- 120



คณะรัฐศาสตร์

สร้างบัณฑิต ผลิตผู้นำ เลิศล้ำวิชาการ บริหารสังคม อุดมคุณธรรม



## บทความวิจัย

### หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2564

#### ที่ปรึกษา

ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร.สถิตย์ นิยมญาติ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร.ศักดิ์ ศิริภัทรโสภณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร.ทัศนีย์ ลักขณาภิชนัช	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 เหวดระกูล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

ศ.ดร.บุญทัน ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศ.ดร.จันทงค์ 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 สีลากิจไพศาล	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกกลางกุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.ศักร์ระภีร์ วรวัฒน์ประิญา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.วาสีตา เกิดผล ประสบศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.ดร.ไพศาล เครือแสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผศ.ดร.วรรณิตร์ วรวิวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผศ.ดร. อานุกาฬ รักษ์สุวรรณ	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.อนันต์ อุปสอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผศ.ดร.เสาวนารถ เล็กกลอสินธุ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร.สุวัฒน์ อินทรประไพ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.อุทัย สติมัน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.ชুমพล 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.ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุพรรณมดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
อ.ดร.อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด	วิทยาลัยนครราชสีมา

## คำนำ

คณะรัฐศาสตร์ได้จัดเอกสารเผยแพร่บทความวิจัยผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา  
ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากผลงานของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2564  
เพื่อให้นักศึกษาได้มีช่องทางในการนำผลงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มาเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้และนำผล  
การศึกษาวินิจฉัยไปใช้ประโยชน์ในวงกว้างต่อไป

บทความวิจัยนี้ จะแบ่งเป็น 6 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 - 200

เล่มที่ 6 จะมี ลำดับที่ 201 – 238

ซึ่งคณะกรรมการบัณฑิตคณะได้คัดเลือกบทความจากนักศึกษที่สำเร็จการศึกษา  
ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2564 ซึ่งบทความดังกล่าวผ่าน  
การตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะรัฐศาสตร์จึง  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



## สารบัญ

ที่		หน้า
81	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสมุทรสาคร <span style="float: right;">ชญญรัตน์ นิลบุตร</span>	1204
82	บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ <span style="float: right;">ธิมารัชต์ อธิภัทร์สถาพร</span>	1219
83	กระบวนการการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร <span style="float: right;">ธีรเนตร สมแสง</span>	1234
84	การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต <span style="float: right;">ธีรสรณ์ ศรีรัักษ์</span>	1249
85	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้าน แหลมฉิ่งในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี <span style="float: right;">นงลักษณ์ คล้าประเสริฐ</span>	1264
86	ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ <span style="float: right;">นพดล ผิวหุม</span>	1279
87	การพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสัน นามิ่ง อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ <span style="float: right;">นภิศ ต่อตั้งพานิช</span>	1294
88	การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน <span style="float: right;">นรวิชญ์ มัชฌิมา</span>	1309
89	การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจน้ำ กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ <span style="float: right;">นัฐพงศ์ ตาแก้ว</span>	1324



## สารบัญ

ที่		หน้า
98	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	
	บังอร พรอันแสง	1459
99	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	
	บันลือ นาคี	1474
100	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี	
	เบญจวรรณ นาคะสิริ	1489
101	สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระวี อำเภอกาฬิง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	
	ปกรณ์ ดาวไธสง	1504
102	การประเมินโครงการ “คนละครึ่ง” ในกลุ่มผู้ค้าเขตเทศบาล ตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง	
	ปนัดดา ประกอบเสียง	1519
103	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอกาฬิง จังหวัดนครราชสีมา	
	ปรมาภรณ์ คงสุวรรณ	1534
104	ประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ	
	ประจวบ พิกุลทอง	1549
105	แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอบางขันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี	
	ประภาพร พอดี	1564



## สารบัญ

ที่		หน้า
115	ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม  เปา (BAO) จุ้นเจีย (JUNJIX)	1714
116	การบริหารแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัตยาตามน โยบายการเปิดประเทศของ รัฐบาลจากสถานการณ์โควิด- 19  พรชัย พรศิริ โกศล	1729
117	การตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา  พรปวีณ์ เอี้ยวศิริ	1744
118	คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลอง หาด จังหวัดสระแก้ว  พลวัฒน์ หอมละออ	1759
119	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลป่อเตุ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี  พลอยณัชชา ปาลิวงส์ศักดิ์	1774
120	ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด  พศิณ ศรีธร	1789

บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานสวัสดิการ  
และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT FACTORS AFFECTING TO THE  
QUALITY OF WORKING LIFE OF PERSONNEL IN LABOUR

PROTECTION AND WELFARE OFFICE, SAMUT PRAKAN PROVINCE

ธีมารัชต์ อธิภัทร์สถาพร<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ และ (2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัยคือ บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การลำดับแรกคือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างองค์การ และลำดับท้ายสุดคือ ด้านการสนับสนุนตามลำดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ และ (2) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรกคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม รองลงมาคือ ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง ด้านสภาพการทำงานและลำดับท้ายสุดคือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### ABSTRACT

The study aimed (1) to study the level of organizational environment factors affecting the quality of working life of personnel in Labour Protection and Welfare Office, Samut Prakan Province and; (2) to investigate the quality of working life of personnel in Labour Protection and Welfare Office, Samut Prakan Province.

The research was quantitative. The population was 56 people were selected for field data analysis. The analytical statistics consisted of percentage, mean and standard deviation.

The study found that (1) The overall organizational climate factor at a high level. When classified by aspect, it was found that the first organizational atmospheric factor was responsibility, followed by organizational structure and the last one is Support side, respectively quality of working life of employees of the Labor Protection and Welfare Office Samut Prakan Province; and (2) the overall quality of working life is at a high level. When classified by aspects, it was found that the first priority was the aspect of adequate and fair compensation, followed by the opportunity to develop one's own abilities. in terms of working conditions and the last order is in terms of opportunities for advancement, respectively.

**Keywords:** Organizational Environment Factors; Quality of working life; Labour Protection and Welfare Office

องค์การภาครัฐต่างคาดหวังและต้องการให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งต้องมีกระบวนการบริหารและจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลจากส่วนต่างๆ ขององค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นภาระสำคัญของผู้บริหารทุกระดับเพื่อความสำเร็จขององค์การ

“ทรัพยากรมนุษย์” นับว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การมากที่สุด กล่าวคือ ความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถและศักยภาพของสมาชิกในองค์การ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การจะเกี่ยวข้องกับสมาชิกในองค์การเสมอ

ดังนั้นในการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงาน of บุคลากรให้มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยการพิจารณาว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน of บุคลากรอยู่ในระดับใด ถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ใน

ระดับดีควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป แต่ถ้าหากว่าอยู่ในระดับต่ำก็ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ถือเป็นวิธีทางหนึ่งของการพัฒนาองค์กร

บรรยากาศองค์กรที่ดี จะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดีขึ้น องค์กรใดที่มีบรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีความสุข โดยบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานต้องเป็นบรรยากาศองค์กรที่มีความอบอุ่นให้การสนับสนุน มีความรับผิดชอบ มีรางวัลในการทำงานมีการแก้ไขความขัดแย้ง มีความสามัคคีกลมเกลียว มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จขององค์กรนั้นๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนถึงลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการขององค์กรและบุคลากรขององค์กร การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้ชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน มีการประสานระหว่างการทำงานและงาน ให้ชีวิตและงานผสมกลมกลืน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ บุคลากรจึงมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน

บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว บุคลากรย่อมมีความสุขในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการเอาใจใส่และการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจทำงานและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น โดยบุคลากรเหล่านี้จะนำความรู้ ความสามารถ ความพยายามความทุ่มเทมาปฏิบัติงานของตนซึ่งก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ผลงานให้สมบูรณ์แบบ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแรงงานสัมพันธ์ การแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และการสวัสดิการแรงงานโดยการพัฒนามาตรฐาน รูปแบบ กลไก มาตรการ ส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการค้าและพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งนี้ บุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีพื้นฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย โดยบรรยากาศการทำงานที่ดีมีความพึงพอใจในงานนั้น เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะช่วยบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการจัดสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีลักษณะในการส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิกองค์กรหรือการสร้างบรรยากาศองค์กรในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเนื่องจากคนที่ทำงานในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่การทำงานนั้นอยู่ใต้การกำกับควบคุมตามสายการบังคับบัญชาตั้งแต่แบบความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างและความยืดหยุ่นขององค์กร กฎระเบียบ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ในองค์กรที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้



สิ่งเหล่านี้คือ บรรยากาศองค์กร การรับรู้ถึงบรรยากาศองค์กรร่วมกัน หากบรรยากาศองค์กรดี  
 เอื้อต่อการทำงานทุกคนในองค์กรก็จะทำงานอย่างมีความสุข

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จึงเป็น  
 สิ่งที่บุคลากรทุกคนคาดหวังเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้นองค์กรที่ดีมีหน้าที่ในการเอื้ออำนวย  
 สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้กับบุคลากรและมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ มี  
 สายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งยังต้องการสนับสนุนให้มี  
 ความก้าวหน้าในสายงานเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี จาก  
 ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นปัญหาขององค์กรที่ว่า องค์กรจะอย่างไรเพื่อให้บุคลากรเกิด  
 บรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรลดปัญหาและ  
 อุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้และให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและ  
 กลุ่มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ จึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อ  
 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและกลุ่มครองแรงงาน จังหวัด  
 สมุทรปราการ และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยด้าน  
 บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและกลุ่มครอง  
 แรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
 บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและกลุ่มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและกลุ่มครอง  
 แรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ

### การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยขอกำหนดขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

#### 1. ด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงาน  
 สวัสดิการและกลุ่มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ

#### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

##### 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ นั้น ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ นั้นผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

2.1.2.1 ด้านโครงสร้างองค์การ

2.1.2.2 ด้านความรับผิดชอบ

2.1.2.3 ด้านการสนับสนุน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

2.2.1 ด้านสภาพการทำงาน

2.2.2 ด้านโอกาสความก้าวหน้า

2.2.3 ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง

2.2.4 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

### 3. ด้านประชากร

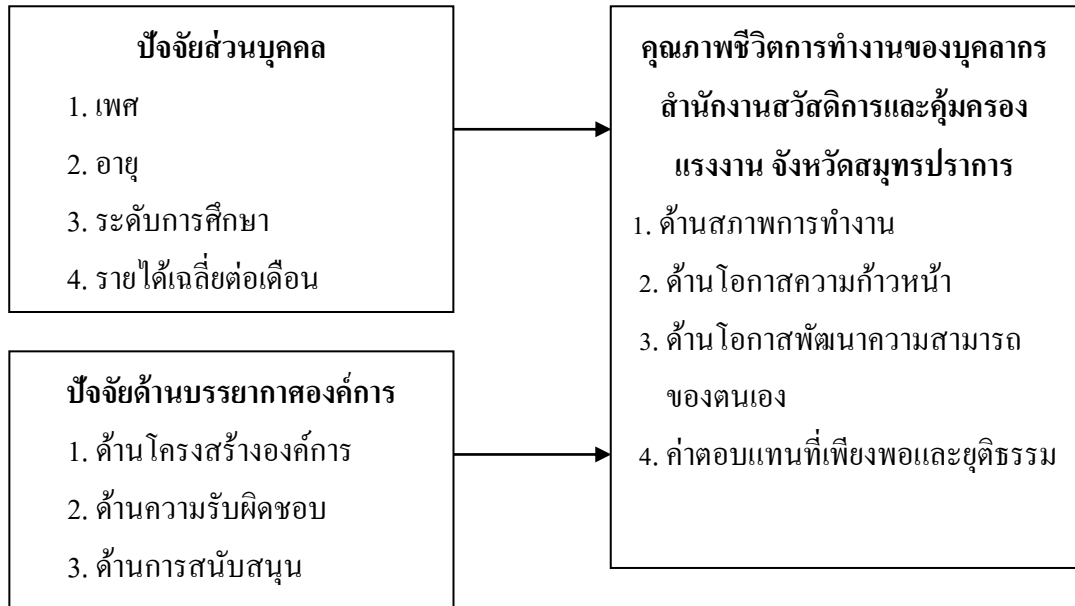
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 56 คน (สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ, 2564)

### 4. ด้านระยะเวลา

ผู้ทำวิจัยกำหนดระยะเวลาการทำวิจัยในเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2564

## กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยศึกษาตัวแปรอิสระปัจจัย ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน และตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยนำแนวคิดของ Reddin และตามแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg ผู้วิจัยได้นำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงมีอายุ 36-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

2. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การลำดับแรกคือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์การ และลำดับท้ายสุดคือ ด้านการสนับสนุนตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การลำดับแรกคือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดลักษณะงานหน้าที่แต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน โครงสร้างการบริหารหน่วยงานของท่านเอื้ออำนวยต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและลำดับท้ายสุดคือ หน่วยงานของท่านมีระเบียบกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรตามลำดับ

2.2 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การลำดับแรกคือ ท่านปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด รองลงมาคือ ท่านพยายามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จแม้จะยากเพียงใดก็ตาม ท่านรับผิดชอบการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด และลำดับท้ายสุดคือ ท่านกำหนดแผนปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนตามลำดับ

2.3 ด้านการสนับสนุน พบว่า โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การลำดับแรก คือ หน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากร ศึกษาคือในระดับที่สูงขึ้น รองลงมาคือ หน่วยงานมีการสนับสนุนเกี่ยวกับการฝึกอบรมใน หลักสูตรต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้เพิ่มเติม หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดวิธีการ ทำงานซึ่งกันและกันและลำดับท้ายสุด คือ หน่วยงานมีการร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้การปฏิบัติงาน สำเร็จ ตามลำดับ

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัด สมุทรปราการ โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี คุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม รองลงมาคือ ด้านโอกาส พัฒนาความสามารถของตนเอง ด้านสภาพการทำงานและลำดับท้ายสุดคือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาคคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านสภาพการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรกคือ หน่วยงานของท่านมีการ สนับสนุนให้ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านจัดสถานที่ทำงานจัด วางสิ่งของใช้เป็นระเบียบ หยิบใช้ได้สะดวกรวดเร็วคล่องตัว หน่วยงานของท่านมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมของใช้และอาคารสถานที่ให้มีสภาพดีใช้งานได้และลำดับท้ายสุดคือ หน่วยงานของท่าน สะอาดมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานป้องกันการแพร่เชื้อโรค ตามลำดับ

3.2 ด้านโอกาสความก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นราย ข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือ ท่านพอใจโอกาสที่จะ ก้าวหน้าและได้รับการพัฒนาจากองค์กร รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรมสัมมนา ศึกษาคือ มีโอกาสได้เตรียมความรู้และทักษะเพื่อเลื่อนสู่ ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น และลำดับท้ายสุดคือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสามารถเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ ตามลำดับ

3.3 ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง พบว่า โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือท่านได้รับการ ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ไปดูงานในประเทศหรือต่างประเทศเมื่อมีโอกาส รองลงมาคือ ท่านมี โอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หน่วยงานของท่านมีแหล่ง ค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและแนวทางปฏิบัติในการทำงานได้อย่างสะดวก และลำดับ ท้ายสุดคือ หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการ ทำงาน ตามลำดับ

3.4 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรกคือ ท่านมีความ

พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับจากการทำงาน รองลงมาคือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน และลำดับท้ายสุดคือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่ลักษณะงานคล้ายกันตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาวิจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัญญารัตน์ ญาติตาอิน (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษา พบว่า บรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอภิปรายผลได้ดังนี้

1. **ด้านโครงสร้างองค์การ** ผลการศึกษาพบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานุช พันธนิยะ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรครู ผลการศึกษาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดลักษณะงานหน้าที่แต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน และโครงสร้างการบริหารหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และจากประสบการณ์ผู้วิจัยมีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้ด้านบรรยากาศองค์การ ด้าน โครงสร้างองค์การอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ในการปฏิบัติงานได้มีการวางแผนและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบตามความสามารถเฉพาะแต่ละบุคคลและมีการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ด้านโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับมาก

2. **ด้านความรับผิดชอบ** ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรับผิดชอบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำทิพย์ ศิริรักษ์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ศึกษากรณีกองจัดการจราจร ฝ่ายควบคุมการจราจร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ พบว่า บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและระเบียบข้อบังคับขององค์การอย่างเคร่งครัด พยายามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จแม้จะยากเพียงใดก็ตาม และมีความรับผิดชอบการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด และจากประสบการณ์ผู้ศึกษามี

ความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจาก บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและทุ่มเทเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบรัดกุมทุกครั้งส่งผลให้ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

**3. ด้านการสนับสนุน** ผลการศึกษาพบว่า ด้านการสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานุช พันธนิยะ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรครู ผลการศึกษาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มีการสนับสนุนความก้าวหน้าในการลาศึกษาต่อ มีการสนับสนุนเกี่ยวกับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดวิธีการทำงาน และมีการร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้งานปฏิบัติงานสำเร็จเป็นอย่างดี และจากประสบการณ์ ผู้ศึกษามีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดการทำงานซึ่งกันและกัน ส่งผลให้ด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ว่าที่ร้อยตรีสุชาติ ผ่องใส (2561) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการ สังกัดสถานีดับเพลิงบางโพ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอภิปรายผลได้ดังนี้

**1. ด้านสภาพการทำงาน** ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสรุต อาตปาคม (2561) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลขององค์การศึกษาระดับการยาสูบแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการมีการสนับสนุนให้ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมีการจัดสถานที่ทำงาน จัดวางสิ่งของใช้ระเบียบ หยิบใช้ได้สะดวกรวดเร็วคล่องตัวมาก และมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมของใช้และอาคารสถานที่ให้มีสภาพดี และจากประสบการณ์ผู้ศึกษามีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้ บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงานและมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างดี ส่งผลให้ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก

2. **ด้านโอกาสความก้าวหน้า** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภสิทธิ์ หงอสกุล (2562) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการ สังกัดส่วนการสอบสวนคดีอาญา สำนักสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษารายด้าน พบว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ได้รับโอกาสที่จะก้าวหน้าและได้รับการพัฒนาจากองค์กรมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสได้เตรียมความรู้และทักษะเพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น และจากประสบการณ์ผู้ศึกษามีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้เพิ่มเติมที่ โดยการจัดอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่มีประโยชน์ในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าต่อไป ส่งผลให้ด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก

3. **ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง** ผลการศึกษาพบว่า ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของว่าที่ร้อยตรีสุชาติ ผ่องใส (2561) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการ สังกัดสถานีดับเพลิงบางโพ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษารายด้าน พบว่า ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ มีการส่งเสริมให้ไปดูงานในหน่วยงานอื่นๆ เมื่อมีโอกาส ตลอดจนมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีแหล่งค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและแนวทางปฏิบัติในการทำงานได้อย่างสะดวก และจากประสบการณ์ผู้ศึกษามีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษาต่อและการเรียนในหลักสูตรที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ ส่งผลให้ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมาก

4. **ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** ผลการศึกษาพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศรุต อาตปาคม (2561) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลขององค์การศึกษาศรีการยาสูบแห่งประเทศไทย ผลการศึกษารายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยภาพ

รวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สวัสดิการที่ได้รับจากการทำงานดี เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน และจากประสบการณ์ผู้ศึกษามีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่าสาเหตุที่ทำให้ บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจาก บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ได้รับสวัสดิการที่ดีและมีค่าตอบแทนในการทำงานที่สูงเป็นที่น่าพอใจของบุคลากร ส่งผลให้ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรกำหนดขอบเขตของการบังคับบัญชาตามสายงานเป็นขั้นตอน จากบนลงล่างเป็นหลัก มีการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจปัญหาที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ได้ เพื่อลดปัญหาของปริมาณงานที่มีมาก

1.2 เพื่อให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรับผิดชอบต่อตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น พยายาม ไม่ละทิ้งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และพร้อมที่จะแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น

1.3 ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนทั้งในด้านปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหารและการสนับสนุนจากผู้บริหาร คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านการบริหาร เนื่องจากมีความสำคัญเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.4 ผู้บริหารควรมีการตรวจสอบสภาพการทำงานให้มีความปลอดภัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ และเกิดผลเสียต่อสุขภาพต่อผู้ปฏิบัติงานและควรกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ เพราะถ้าสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยและเป็นมาตรฐานย่อมส่งผลเสียต่อสุขภาพ และการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการได้

1.5 ผู้บริหารควรมีมาตรฐานและเครื่องมือวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานและการประเมินผลงานอย่างมีระบบ ซึ่งจะช่วยให้การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งและการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นที่ยอมรับของบุคลากร มีความโปร่งใส เที่ยงธรรมและตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการได้



1.6 ผู้บริหารควรมีการจัดอบรม การศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าเดิมเป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน และมีการจัด ประชุมสัมมนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในองค์กร เพื่อรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนปัญหา อุปสรรคของหน่วยงาน เพื่อชี้แจง รับทราบ แลกเปลี่ยน ถึงแนวทางปฏิบัติที่เป็นหลักเดียวกัน อัน นำไปสู่ความร่วมมือและเป็นการยอมรับนับถือจาก บุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ได้

1.7 ผู้บริหารควรพิจารณาในเรื่องค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งหากไม่สามารถขอ ปรับเพิ่มในเรื่องของอัตราเงินเดือนได้ ก็ควรเพิ่มสวัสดิการในด้านอื่นๆ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีความ ขยันและตั้งใจในการปฏิบัติงานมีรายได้ที่เพียงพอ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความตั้งใจในการ ปฏิบัติงานมากขึ้นและลดความกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ได้

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการทำวิจัยทั้งเชิงปริมาณและหรือเชิงคุณภาพ ทั้งในส่วนของ องค์กรภาครัฐและหน่วยราชการอื่นๆ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกมาสนับสนุนผลงานวิจัยให้มีความ น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.(2564).สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง

แรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์, [https://www.labour.go.th/index.php/](https://www.labour.go.th/index.php/about/about-m2)

about/about-m2

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2540).การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.กรุงเทพมหานคร:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จริญญา เฉลาประโคน. (2546).การพัฒนาแบบประเมินจริยธรรมรับผิดชอบสำหรับนักเรียน ชั้น

ประถมศึกษาปีที่ 5.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผล

การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จุฑาทิพย์ เดชชาติวนิช .(2543) .การสร้างชุดกิจกรรมการเรียนรู้สาระวิทยาศาสตร์เรื่อง ชีวิตกับ

สังคม สิ่งแวดล้อม โดยใช้ทฤษฎีสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองสำหรับนักเรียนชั้น

ประถมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน,

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

ณัฐพงษ์ เคลือศิริ (2554) . บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

โรงพยาบาลในเครือบางปะกอก.วารสารบริหารงานสาธารณสุข, 14(1), 8-30

- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2528). **ทฤษฎีองค์การ: โครงสร้างและพฤติกรรม**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2545). **ภาวะผู้นำ : เพื่อการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ = Leadership for excellent quality management**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ .(2542). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ สถาบันการเงิน.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- เทพนม เมืองแทน และสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.2540.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2535).**องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช.
- ธาวินี โสธายะเพชร .(2549). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมคุณธรรมเกี่ยวกับความมีระเบียบ วินัยและความรับผิดชอบให้กับนักเรียนประถมศึกษา โรงเรียนในเครือ เซนต์ปอล เดอ ชาร์ต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม.เขต 1. วิทยานิพนธ์ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- น้ำทิพย์ ศิริรักษ์ .(2562). **บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ศึกษากรณีกองจัดการจราจร ฝ่ายควบคุมการจราจร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย.สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.**
- บุญทิวา สาริกะภูติ .(2554) .**บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน : ภาพสะท้อนจากบุคลากรบัตรโดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).**บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญสั้น อนารัตน์ .(2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสาธารณสุข. คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- ประสพ อินสุวรรณ .(2554). **บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศรีรัศมิ์ จังหวัดศรีสะเกษ.**วิทยานิพนธ์วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.

- ประไพพร สิงหเดช.(2539).คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ.วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาสรีน สุกดปักษ์ .(2554). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรต่อ  
คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. วิทยานิพนธ์  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- มุกดาวรรณ กิตติสมเกียรติ .(2536).4 ปี ศาลปกครองขอนแก่น. ขอนแก่น , ศาลปกครองขอนแก่น.  
รสริน ศรีพญา. (2545).(ออนไลน์).ท้องถิ่นให้อะไร...เมื่อถ่ายโอน. เข้าถึงได้จาก <http://school.obec.go.th>.
- วุฒิสกดิ์ คำภายี. (2554).ปัจจัยสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค  
ไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รับผิดชอบงานควบคุมโรค ในโรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น.วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 ขอนแก่น.ปีที่ 18  
ฉบับที่ 3 มิถุนายน - กันยายน 2554.
- วิภาวรรณ อริยานนท์ .(2544).หลักการบริหารสมัยใหม่สำหรับองค์กรและหน่วยงาน.  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร 2544.
- วิศรุต อาตปาคม .(2561). คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลขององค์การศึกษาศึกษาการ  
ยาสูบแห่งประเทศไทย.สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ศุภกิตต์ กิจประพฤษกุล .(2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
บุคลากร บริษัท แบลคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.บัณฑิตวิทยาลัย.  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภสิทธิ์ หงอสกุล .(2562). คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของ  
ข้าราชการ สังกัดส่วนการสอบสวนคดีอาญา สำนักสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง  
กระทรวงมหาดไทย.สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สมยศ นาวิการ. (2524).การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สมยศ นาวิการ. (2543).การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่.  
กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สมาน รังสีโยกฤษณ์.(2533).ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ : ศรีสติการ  
สำนักงาน ก.พ.

- สินชัย ฉายรัศมี. (2544). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพย์วิสุทธิ์.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2538) . **คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ.พี.ลิฟวิ่ง จำกัด.
- สุชาติ ผ่องใส .(2561). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการ สังกัดสถานีดับเพลิงบางโพ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.**
- สุชานุช พันธนียะ .(2555). **บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรครู.วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- อมรรวรรณ แก้วพอง .(2542).**การเปรียบเทียบผลของกิจกรรมกลุ่มและการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีต่อการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านความรับผิดชอบต่อตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวัดน้อยใน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ,กรุงเทพมหานคร**
- อัญญารัตน์ ญาติตาอิน .(2554). **ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสังกัดกรมกิจการพลเรือนทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย.**
- อัจฉรา สุวพันธ์.(2525).**คุณภาพชีวิตการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย .(2534).**วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่น และแผนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดีแอลเอส.**
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). **“Determining Sample Size for Research Activities”**. Educational and Psychological Measurement. 30( 3) : 607 – 610.

กระบวนการการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร

**SUSTAINABLE DEVELOPMENT PROCESS OF WANG KROD  
COMMUNITY, BANG MUN NAK DISTRICT, PICHIT PROVINCE**

ธีรเนตร สมแสง<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านกายภาพพื้นที่เศรษฐกิจ สังคม และการปกครอง ตามแนวทางหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ของชุมชนวังกรด ที่นำมาปฏิบัติจนนำไปสู่การสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน และพึ่งพาตนเองได้ (2) เพื่อศึกษาและเรียนรู้ประสบการณ์ ตัวแบบความคิด และกระบวนการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่นที่ตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่เป็นการเชื่อมโยงการบริหารการพัฒนาชุมชนตามแนวทางรัฐประศาสนศาสตร์ (3) เพื่อทำความเข้าใจแง่มุม วิธีคิด วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำหลักของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการพัฒนาชุมชน

การวิจัยนี้ใช้การเก็บข้อมูลโดยการสังเกตและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากการคัดเลือกผู้นำทางการปกครอง รวมถึงราษฎรในชุมชน ในพื้นที่ ตำบลวังกรด ระหว่างเดือน 1 มิถุนายน พ.ศ. 2564 – 30 กันยายน พ.ศ.2564

ผลการวิจัย (1) ด้านรูปแบบและกระบวนการพัฒนาชุมชนของตำบลวังกรด ในด้านกายภาพพื้นที่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และ ด้านการปกครอง พบว่า (ก) มีผลให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน กล่าวคือ ชุมชนได้ปรับใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าและเกื้อกูลต่อสิ่งแวดล้อม (ข) ชุมชนมีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านเศรษฐกิจ (ค) ชุมชนมีวัฒนธรรมทางสังคมร่วมกัน (2) ด้านประสบการณ์ ตัวแบบความคิด และกระบวนการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น การสืบสานประเพณี วัฒนธรรมตั้งแต่ในอดีต เพื่อให้คงอยู่จนถึงสมัยในยุคปัจจุบัน ชุมชนวังกรด มีโครงสร้างทางการปกครองโดยการจัดตั้งยุทธวิธีชุมชนที่ใช้กรอบปฏิบัติร่วมกันของคนในชุมชนเป็นแนวทาง และมีตัวแบบของลักษณะการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนวังกรด ที่ได้จากการวิจัย คือ มีการทำความเข้าใจถึงสภาพของปัญหา รวมทั้งมีการระดมความคิดวิเคราะห์ถึงสาเหตุปัญหาที่ประสบร่วมกันในชุมชน การแก้ไขปัญหาที่ตรงกับความต้องการและความจำเป็นของคนในชุมชนอย่างแท้จริง และมีการกำหนดแนวทางแก้ไข คัดกรองทางเลือกที่เป็นที่ยอมรับนำไปสู่การปฏิบัติการทบทวนถึงข้อดีข้อเสียของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อแสวงหาแนวทางที่จะปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการแก้ไขปัญหาให้เกิดความยั่งยืน

**คำหลัก** กระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research are two-fold: (1) To study the model of sustainable development process in terms of physical space, economy, society and governance according to the philosophy of sufficiency economy of the Wang Krod community which has been implemented until leading to the strengthening of the community And self-reliant; (2) To study the experiences, thinking model and development processes of local administrators local leaders following Sustainable Development Guidelines linking to the management of community development according to the guidelines of public administration.

This research used observational data collection and structured interviews from selected administrative leaders including community members in the area of Tambon Wang Krod during 1 June 2021 – 30 September 2021.

Major Findings: (1) On the community development process of Wang Krot Community in terms of physical space, economic, social and administrative aspects resulting in sustainable development. The community has fulfilled three aspects: (a) adapted worthwhile resources and supportive to the environment; (b) Established occupational groups to strengthen economic security, and (c) Developed a common social culture in terms of continuation of cultural traditions from the past to the present days. (2) On the experiences, thinking model and development processes, it was found that there was an administrative structure by establishing a community justice using the common framework of community members as a guide. The developed a model of sustainable development characteristics of the Wang Krot community, obtained from the study were. (a) There is an understanding of the condition of the problem as well as brainstorming and analyzing the causes of problems encountered together in the community solving problems that truly meet the needs and needs of the people in the community; (b) There is a solution to the problem screening acceptable alternatives to action. A review of the pros and cons of taking corrective action to seek solutions will improve and develop new sustainable solution models.

**Keywords:** Sustainable development process

## บทนำ

จากจุดเริ่มต้นเมื่อปีพ.ศ. 2515 องค์การสหประชาชาติได้ประกาศเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) โดยเปลี่ยนจาก กรอบคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนแบบ 3 เสาหลัก (pillars) มาสู่กรอบคิดใหม่ที่มองการพัฒนาเป็นมิติ(dimensions) เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้มีความเชื่อมโยง กัน เพื่อลดข้อจำกัดของการส่งเสริมการพัฒนาในแบบแยกส่วนที่ได้รับอิทธิพลจาก กรอบความคิดแบบเสาหลัก การพัฒนาที่ยั่งยืน ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทอย่างมากในกระแสการ พัฒนาของสังคม โลก นับตั้งแต่ประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติรวมทั้ง ประเทศไทย ได้ร่วมลงนามในแผนแม่บทของโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือแผน ปฏิบัติการ 21

(Agenda 21) ในการประชุมสุดยอดของโลกทางด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) ที่ประเทศบราซิล เมื่อปีพ.ศ. 2535 ซึ่งได้เป็นพันธกรณีที่แต่ละ ประเทศจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประเทศให้มุ่งสู่ความ ยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ,2546)

สำหรับประเทศไทยได้นำแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในกระแสโลก มาปรับใช้ ในกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศด้วยเช่นกัน แนวทางการพัฒนาประเทศภายใต้แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในระยะเวลาว่า 20 ปีที่ผ่านมา จึงได้ ปรับเปลี่ยนทิศทางไปสู่ความ ยั่งยืนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ซึ่งใช้เป็นกรอบทิศ ทางการพัฒนาประเทศโดยได้ให้ความสำคัญ กับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งด้านคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย “การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทยทุกคน” (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,2546) องค์การสหประชาชาติได้ ให้ความหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) ว่าคือ การพัฒนาที่สนองความต้องการ ของประชาชนรุ่นปัจจุบัน โดย ไม่ทำให้ประชาชนรุ่นต่อไปในอนาคตต้องประนีประนอมยอมลด ความต้องการของ ตนเอง (Sustainable Development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs) กล่าวคือ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อผลประโยชน์ของ คนรุ่นปัจจุบัน จะต้องไม่ใช่ทรัพยากร อย่างสิ้นเปลือง แต่ควรเป็นการใช้ทรัพยากรใน เชิงอนุรักษ์และพัฒนาให้เต็มศักยภาพอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) คือ การพัฒนาที่สามารถ ดำเนินไปได้อย่าง มั่นคง ราบรื่น โดยไม่เกิดสภาพที่ไม่พึงปรารถนาอันเป็นผลสืบเนื่อง มาจากการพัฒนา การพัฒนาที่ ยั่งยืนนี้มีลักษณะเป็นการพัฒนาที่เป็นบูรณาการ คือ ทำให้เป็นองค์รวม (holistic) หมายความว่า องค์ประกอบทั้งหลายที่เกี่ยวข้องจะ ต้องมาประสานกันครบองค์และมีลักษณะอีกอย่างหนึ่ง คือมี ดุลยภาพ (balanced) การทบทวนแนวคิดการพัฒนายั่งยืนดังกล่าวเป็นแค่การทบทวนเบื้องต้น เพื่อ ทำให้เราทราบกระบวนการพัฒนาในระดับต่าง ๆ การพัฒนาที่ยั่งยืน จึงเป็นการพัฒนาที่เน้น ให้มนุษย์คำนึงถึงขีดจำกัดของ ทรัพยากรธรรมชาติบน โลก และให้มีการดำเนินการพัฒนาควบคู่ไป กับการอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเป็นการพัฒนาที่ตอบสนองความ ต้องการของคนทั้งในยุคปัจจุบัน และยุคต่อ ๆ ไปอย่างเท่าเทียมกัน หลักการสำคัญ ของการพัฒนาที่ ยั่งยืน คือ การสร้างสมดุลระหว่าง 3 มิติของการพัฒนา อันได้แก่

- 1) มิติการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจให้เจริญเติบโต อย่างมี คุณภาพกระจายรายได้ให้เอื้อประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่ในสังคม โดยเฉพาะ คนที่มีรายได้น้อย
- 2) มิติการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นการพัฒนาคนให้มีความรู้มีสมรรถนะ และมีผลิตภาพ สูงขึ้น ส่งเสริมให้เกิดสังคมที่มีคุณภาพ และเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

3) มติการพัฒนาสิ่งแวดลอมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติใน ปริมาณที่ระบบนิเวศสามารถฟื้นตัวกลับสู่สภาพเดิม ได้การปล่อยมลพิษออกสู่ สิ่งแวดลอมในระดับที่ระบบนิเวศสามารถดูดซับและทำลายมลพิษนั้นได้โดยให้ สามารถผลิตมาทดแทนทรัพยากรประเภทที่ใช้แล้วหมดไปได้

เศรษฐกิจชุมชนถือเป็นแนวคิดและรูปแบบการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่อยู่ในกระแส ที่ได้รับความสนใจจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน และคนในท้องถิ่นชุมชนนับตั้งแต่ประเทศไทยได้ประสบ กับปัญหาทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 ประกอบกับพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้พระราชทานพระราชดำรัสในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต ซึ่งต่อมา แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 ก็ได้ วางแนวทางการพัฒนาโดยเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ต่อเนื่องมาก็้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นกรอบแนวความคิดและทิศทางการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ มหาภาคของไทยเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งในส่วนของรูปแบบการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจของ เศรษฐกิจชุมชนนั้นถือว่ามีความหลากหลาย โดยมีชุมชนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เน้นการมีส่วนร่วมของ คนในชุมชน โดยคำนึงถึงทรัพยากร ศักยภาพ และทุนในชุมชนที่มีอยู่เป็นสำคัญ อันก่อให้เกิดการดำเนินกิจกรรม ทางเศรษฐกิจทั้งในด้านการผลิต การแปรรูป การจำหน่าย และการบริโภค โดยครอบคลุมเศรษฐกิจในหลายด้าน ได้แก่ การเกษตร ลานค้าชุมชน ร้านค้าชุมชน และการท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังได้ มีนโยบายส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมเศรษฐกิจชุมชน โดยการจัดทำโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อให้ชุมชน ได้มีการจัดทำผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนอันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น สร้างชุมชนให้เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) และฉบับ ที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ได้น้อมนำ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญา นำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศ ควบคู่ไปกับกระบวนการพัฒนาที่ต่อ เนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่8 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างสมดุลทุกมิติ ทั้งคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดลอม โดยมีการเตรียม “ระบบภูมิคุ้มกัน” ด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งของทุนที่มีอยู่ในประเทศและการบริหารจัดการความเสี่ยงให้พร้อมรับ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาที่ ยั่งยืน การพัฒนาประเทศในระยะของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่10 สังคมไทยได้น้อมนำ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางทุกภาคส่วน ส่งผล ให้ประเทศไทยเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกันสูงขึ้นในหลายด้าน และสามารถปรับตัวรับกับ ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง การมีงานทำ ความเข้มแข็งของชุมชน และความอบอุ่นของครอบครัวที่ส่งผลดีต่อ ความอยู่เย็นเป็นสุข สอดคล้องกับการติดตามประเมินผลการพัฒนาประเทศในระยะ แผนพัฒนา



๔ ฉบับที่ 10 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ (สศช.) ที่ประสบความสำเร็จน่าพอใจพอสมควร เศรษฐกิจของประเทศไทย เข้มแข็งและเริ่มเติบโตอย่างมีคุณภาพ คุณภาพชีวิตของคนไทยดีขึ้น มีหลักประกัน ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมที่หลากหลาย และความยากจนลดลง แต่ต้องให้ ความสำคัญต่อเนื่องกับการพัฒนาคุณภาพคนและสังคม การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความโปร่งใสในการบริหารจัดการภาครัฐรวมทั้งการสนับสนุน ให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและการกระจายผลประโยชน์จากการพัฒนา เพื่อลด ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย

ชุมชนตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร เป็นชุมชนพึ่งตนเอง โดยน้อมนำ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ในการสร้างและพัฒนาจนกลายเป็นชุมชนเข้มแข็ง รวมถึงมีหน่วยงานในพื้นที่ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ จากการสังเกตเบื้องต้นพบว่า ชุมชน ดังกล่าวตั้งอยู่ในพิกัดพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างเขตเมืองและชนบท มีการขยายกว้างของความเป็นเมืองเข้าสู่พื้นที่อย่างรวดเร็ว ทว่า ชุมชนกลับสามารถต้านทานกระแสวิถีชีวิตแบบเมือง โดยเลือกที่จะรักษาพื้นที่และดำรงวิถีชีวิตตนไว้อย่างเหนียวแน่นทั้งทางด้านกิจกรรม เศรษฐกิจชุมชน ศิลปหัตถกรรม วิถีชีวิต การสืบสานประเพณีวัฒนธรรมให้คงอยู่ ประการต่อมาพบว่าชุมชน ใช้ธรรมชาติ ในการกำจัดศัตรูพืชแทนการใช้เคมีภัณฑ์ในการดำเนินกิจกรรมภาคการเกษตร เช่น รมธรรพ์ห้ามจับงูสิงห์ และเต่านา นกประจำถิ่น เป็นห่วงโซ่อาหารวงจรธรรมชาติในการกำจัดศัตรูพืช และในชุมชน เช่น กลุ่มงานอาชีพ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์ตำบลวังกรด มูลสัตว์ยังสามารถนำไปผลิตปุ๋ยอินทรีย์ใช้เองในพื้นที่

นอกจากนี้ ชุมชนได้วางกฎของชุมชนที่ยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เช่น กรอบมาตรการกับผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติด การออกกฎห้ามเล่นการพนันในงานศพ การงดเหล้าในงานศพ การใช้หลักอาวุโส หรือผู้นำชุมชนเพื่อไกล่เกลี่ยปัญหา จากการสังเกตของผู้วิจัยเบื้องต้นพบว่าชาวชุมชนวังกรด ให้ความสำคัญในกฎ ระเบียบหรือข้อห้ามที่ตั้งไว้

จากสภาพความเป็นจริงและปรากฏการณ์จากข้อสังเกตในเบื้องต้นนำมาสู่ประเด็นว่าชุมชน ดังกล่าวมีการพัฒนารูปแบบในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และวิถีชีวิตชุมชนอย่างไร อะไรที่ทำให้ชาวชุมชนวังกรด สามารถในการจัดการปัญหาความเดือดร้อนทั้งด้านกายภาพพื้นที่ เศรษฐกิจชุมชน สังคม และการปกครอง โดยได้เปลี่ยนแปลงประยุกต์ใช้หลักการซึ่งเป็นไปอย่างสอดคล้องกับเงื่อนไขของชุมชน อีกทั้งยังใช้ศักยภาพ ต้นทุนต่างๆ ที่มีอยู่ทั้งทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อมให้ความสำคัญกับวิถีชีวิตแบบองค์รวม ซึ่งส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ ที่ดีขึ้น อันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา ปรากฏการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้นในชุมชนวังกรด โดยนำผลการศึกษา มาวิเคราะห์ประเด็นปัญหาอุปสรรคและอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลให้

เกิดการพัฒนารูปแบบโดยหาข้อสรุป และแนวทางการพัฒนาเพื่อนำมากำหนดเป็นคุณลักษณะของชุมชนเข้มแข็ง

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจของชุมชนวังกรด ให้เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยใช้แนวทางการพัฒนาของไทยผ่านหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบทางตรงของปัจจัยผลักดันเศรษฐกิจชุมชน 4 ด้าน คือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การพัฒนากลุ่ม/องค์กรชุมชน การพัฒนาพื้นฐานเศรษฐกิจชุมชนวังกรด มีต่อกิจกรรมในกระบวนการเศรษฐกิจชุมชน 4 ด้าน คือการผลิต การบริโภค การแปรรูป และการขาย
3. เพื่อนำวิธีการพัฒนาที่ได้ผลมาใช้แก้ปัญหาที่สำคัญของชุมชน และกระตุ้นให้เกิดการลงมือทำ โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ

### การดำเนินการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบ และวิธีการพัฒนาชุมชน ครอบคลุมถึงด้านต่างๆ ที่มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือ ด้านกายภาพพื้นที่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการปกครอง ซึ่งส่งผลให้ชุมชนวังกรด ประสบความสำเร็จในการพึ่งพาตนเองโดยลดการพึ่งพาจากภายนอก สามารถเป็นแบบอย่างในการบริหารการพัฒนาชุมชนโดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนวังกรด จากเอกสารตำรา ประวัติรวมทั้งข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้งพิกัดพื้นที่ของชุมชนและสัมภาษณ์ บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้นำชุมชน ตั้งแต่ นายก อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำด้านจิตวิญญาณศาสนาพุทธ ผู้นำกลุ่มอาชีพที่มีอยู่ในชุมชนวังกรด

#### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มแรก คือผู้นำทางสังคมและการปกครอง โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาของชุมชนวังกรด เป็นผู้ที่คอยรักษาสมดุลของกระแสการพัฒนา ระหว่างภายนอกและภายในชุมชน มีส่วนสำคัญที่ทำให้ชุมชนสามารถปรับตัวดำรงอยู่ได้ภายใต้วิถีชีวิตและกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวถือเป็นแกนหลักในการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนต่อชุมชนวังกรด ประกอบด้วย

1. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังกรด
2. กำนันตำบลวังกรด
3. ผู้ใหญ่บ้านในตำบลวังกรด ทั้ง หมู่ 1,3,4,5,6

4. เจ้าอาวาสวัดห้วยเรียงกลาง (เจ้าคณะตำบลวังกรด)

5. ประชาชนกลุ่มอาชีพในตำบลวังกรด

รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มผู้นำทางสังคมและการปกครองจำนวน 10 คน

**กลุ่มที่สอง** ใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นราษฎรในชุมชนวังกรด ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยทำการคัดเลือกจากบุคคลที่ชาวชุมชนวังกรดให้การยอมรับนับถือเป็นผู้มี ประสบการณ์และได้รับการยกย่องให้เป็นปราชญ์ของชุมชน เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้รับประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้นำทางสังคมและการปกครอง ทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยเจาะจง ( Purposive Selection ) จากชาวชุมชนวังกรดที่มีความแตกต่างกัน เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ เกษตรกร รวมถึงผู้ให้ข้อมูลที่มีบทบาทเป็นสมาชิกหรือเป็นหัวหน้ากลุ่มอาชีพที่มีอยู่ในชุมชน เป็นต้น โดย ผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวคือผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนวังกรด ซึ่งชุดข้อมูลที่ได้รับจะเป็นความเห็นโดยตรง ของคนในชุมชนที่สะท้อนลำดับการพัฒนาชุมชน ทั้งการดำเนินวิถีชีวิต รูปแบบกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่างๆ ของชุมชน ที่ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมประเด็นเพื่อนำมาสร้างให้เกิด ความเชื่อมโยงได้ โดยใช้จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เป็น ราษฎรในชุมชนวังกรด จำนวน 12 คน

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาการวิจัยเป็นเวลา 3 เดือน โดยดำเนินการวิจัยในช่วงเวลา ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2564 – 30 กันยายน 2564

### **กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ กระบวนการวิธีปฏิบัติต่างๆ ผ่านกระบวนการถ่ายทอดความรู้และให้ความหมายของผู้ที่มีประสบการณ์ตรงในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ รวมทั้งศึกษา รูปแบบ และวิธีการพัฒนาชุมชน ครอบคลุมถึงด้านต่างๆ ที่มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือ ด้านกายภาพพื้นที่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการปกครองซึ่ง ส่งผลให้ชุมชนวังกรด ประสบความสำเร็จในการพึ่งพาตนเอง โดยลดการพึ่งพาจากภายนอกจนสามารถเป็นแบบอย่างในการบริหารการพัฒนาชุมชน โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนวังกรด จากเอกสารตำรา ประวัติ รวมทั้งข้อมูลด้านทำเลที่ตั้ง พิกัดพื้นที่ของชุมชนและสัมภาษณ์ บุคคลที่เกี่ยวข้องอาทิ ผู้นำชุมชน ตั้งแต่ผู้ใหญ่บ้าน รวมถึงอดีตผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำ ด้านจิตวิญญาณศาสนาพุทธ ผู้นำกลุ่มอาชีพที่มีอยู่ในชุมชนวังกรด

## ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภาวการณ์พัฒนาของชุมชนวังกรด โดยชุมชน ได้เรียนรู้และเข้าใจถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งผลกระทบทางด้านกายภาพพื้นที่ (ดิน น้ำ สิ่งแวดล้อม ที่ทำกิน) ด้านเศรษฐกิจ (ความผันผวนทางด้านรายได้ ความไม่มั่นคงในอาชีพ) ด้านสังคม (การอยู่ร่วมกันในสังคมโดยไม่แบ่งแยก) และด้านการปกครอง (รูปแบบของการสร้างกรอบกติการ่วมกัน) สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นพัฒนาการที่มีมาตั้งแต่ในอดีต ที่ส่งผลต่อปัจจุบัน ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาของชุมชนวังกรดมีทิศทางและรูปแบบที่ชัดเจนขึ้น โดยนำเอาข้อผิดพลาดในอดีตมาเป็นประสบการณ์ร่วม ที่จะกำหนดแนวทางปฏิบัติของชุมชน จึงเกิดการพัฒนาร่วมระหว่างองค์กรในชุมชน เช่น กลุ่มอาชีพต่างๆ มีบทบาทสำคัญต่อรูปแบบการพัฒนาที่เกิดขึ้น ดังตารางเปรียบเทียบ ทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

### 4.6.1 พัฒนาการด้านกายภาพพื้นที่ของชุมชนวังกรด

บริบทของชุมชนก่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน	บริบทของชุมชนหลังการพัฒนาที่ยั่งยืน
1.ชุมชนพึ่งพาสารเคมี ปุ๋ยเคมี ยาฆ่าแมลง ถูกนำมาเป็นตัวช่วยเร่งผลผลิต ส่งผลให้เกษตรกรในชุมชนต้องประสบกับการขาดทุน สะสม สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง ดินเสื่อมสภาพ เกิดสารปนเปื้อนในแหล่งน้ำ ระบบนิเวศน์เสียหาย	1.ได้นำอณูนาอาหารหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ โดย ตั้งกลุ่มอาชีพผลิตปุ๋ยอินทรีย์ วัตถุประสงค์หลักคือ ลดการพึ่งพาสารเคมีที่เป็นสารเคมี และมีจุดมุ่งหมาย คือเกษตรกรสามารถ เรียนรู้กระบวนการวิธีการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ แล้วนำไปปฏิบัติด้วยตนเอง ผลจากการพัฒนาที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ คุณภาพดิน คุณภาพน้ำ ได้กลับสู่ภาวะสมดุลเหมือนเดิม แม้ผลที่ได้รับจะไม่ทันใจเท่ากับการใช้สารเคมี แต่ในระยะยาวแล้วมีความยั่งยืนมากกว่า

(ตารางที่ 6 พัฒนาการด้านกายภาพพื้นที่ของชุมชนวังกรด)

### 4.6.2 พัฒนาการทางด้านเศรษฐกิจของชุมชนวังกรด

บริบทของชุมชนก่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน	บริบทของชุมชนหลังการพัฒนาที่ยั่งยืน
1.การขาดพลังอำนาจในการต่อรองกับตลาดที่รับซื้อพืชผลทางการเกษตร เช่น การถูกกดราคาข้าวจากพ่อค้าคนกลางโดยผู้รับซื้อ จะมีอำนาจในเรื่องทุน รวมถึงสถานที่เก็บพืชผลทางการเกษตร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกษตรกรในชุมชนขาดอำนาจต่อรอง จากการสัมภาษณ์ พบว่า พ่อค้านิยมใช้วิธี การตกเขียว คือการตกลงซื้อขายข้าวกันตั้งแต่ยังไม่ทันออกรวง ถ้าไม่ขายราคานี้ ผลผลิตต่อออกมาจะได้ราคาต่ำกว่านี้ จึงเป็นเหตุให้เกษตรกรยอมรับซื้อตกลง เพราะกลัวได้ราคาต่ำ	1.เกิดการรวมกลุ่มเกษตรกรทำนาของชุมชนวังกรดขึ้นมา เกิดการเรียนรู้ รับรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ทำให้เกิดอำนาจการต่อรองทางการตลาดเพิ่มสูงขึ้น โดยรูปแบบในการผลิตจนถึงการเก็บเกี่ยวผลิตผลจะมีการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน เช่น การกำหนดรูปแบบการ ซื้อ-ขายข้าว จากเดิมที่เกษตรกรในชุมชนต่างคนต่างทำ แต่ในปัจจุบันจะเป็นในรูปแบบของกลุ่ม ที่จะพร้อมขายข้าวเมื่อไหร่ และขายในราคาเท่าใดรวมถึงการต่อรองราคาซื้อขายให้เกิดประโยชน์ต่อชาวนาสูงสุด

<p>2.ในอดีต ชุมชนพึ่งพากระบวนการผลิตตามกระแสระบบทุนนิยม ทุกขั้นตอนในการทำการเกษตร ต้องใช้สารเคมีภัณฑ์ ปุ๋ยเคมี ยาฆ่าแมลง ทำให้เกิดการแบกรับภาวะต้นทุนที่สูง เมื่อขายผลผลิตพบว่าอยู่ในสภาพขาดทุน เมื่อมีทุนไม่เพียงพอสำหรับการทำการเกษตรครั้งต่อไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องไปกู้ยืมเงิน จากแหล่งทุนทั้งในและนอกระบบ หลายรายจำเป็นต้องขายที่ดินทำกินของตนให้กับนายทุนเพื่อใช้หนี้</p>	<p>2.ชาวชุมชนได้ปรับใช้แนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน โดยลดปริมาณการใช้ปุ๋ยเคมีลง โดยหันมาใช้แนวทางในการพึ่งพาตนเอง ด้วยการตั้งกลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพขึ้น ได้ทำการศึกษา ผักอบรมโดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ มุ่งเน้นให้เกิดการร่วมคิดร่วมทำ สร้างความสามัคคี และความเข้มแข็งในชุมชน เพื่อลดการใช้เคมีภัณฑ์ในกระบวนการผลิตทางการเกษตร กลุ่มได้ใช้วัสดุที่มีอยู่ในชุมชนมาเป็นวัตถุดิบหลัก เช่น ฟางข้าว ตอซังข้าว เศษวัชพืช มูลสัตว์ เป็นต้น ผลผลิตที่ได้ใกล้เคียงกับการใช้เคมีภัณฑ์ลดต้นทุนการผลิต มีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถพัฒนาเป็นการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ขายในชุมชนได้</p>
---	--

(ตารางที่ 7 พัฒนาการทางด้านเศรษฐกิจของชุมชนวังกรด)

#### 4.6.3 พัฒนาการทางด้านสังคมของชุมชนวังกรด

บริบทของชุมชนก่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน	บริบทของชุมชนหลังการพัฒนาที่ยั่งยืน
<p>1.ชุมชนวังกรด ประสบปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว การไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมภายในชุมชน ต่างคนอยู่ ทำให้ขาดความรักความสามัคคีกันในชุมชน</p>	<p>1.ชุมชนวังกรดจะยึดหลักคุณธรรมโดยใช้ลำดับความอาวุโส เป็นตัวเชื่อมโยงและเป็นแกนในพัฒนาการทางด้านสังคม โดยใช้โอกาสในวันพระ หรือวันสำคัญทางศาสนา ซึ่งจะมีประชาชนมาร่วมประกอบพิธีกรรมทางศาสนา โดยการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวจะมีผู้เข้าร่วมนับร้อยคนทั้ง ผู้นำชุมชน เยาวชน ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ โดยมีจุดประสงค์ที่ต้องการเปิดพื้นที่ให้แก่คนในชุมชนได้เข้าร่วม พูดคุย ซักถามปัญหา ร่วมกันแก้ไขปัญหา ข้อข้องใจ ที่เกิดในชุมชน เยาวชนได้พูดคุยปรึกษากับผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน จนเกิดเป็นความรักและสามัคคีกันในชุมชน อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างให้คนรุ่นหลังได้รู้จักและเคารพในลำดับอาวุโส เกิดการยอมรับ เชื่อมั่น และปฏิบัติตามในสิ่งที่ดี ช่วยบรรเทาปัญหาสุขภาพจิตในชุมชนรวมถึงปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่คนในชุมชน จนเกิดเอกลักษณ์ที่ดีของชุมชนวังกรดให้พัฒนาอย่างยั่งยืน ต่อไป</p>

(ตารางที่ 8 พัฒนาการทางด้านสังคมของชุมชนวังกรด)

#### 4.6.4 พัฒนาการทางการปกครองของชุมชนวังกรด

บริบทของชุมชนก่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน	บริบทของชุมชนหลังการพัฒนาที่ยั่งยืน
<p>1.ชุมชนเลือกที่จะพึ่งพาจากภายนอกในด้านวัตถุ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต ทั้งการใช้สารเคมี หรือการถูกเอาเปรียบจากนายทุน เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพ ส่งผลทำให้เกิดภาวะขาดทุน เกษตรกรต้องขายที่ดินเพื่อนำเงินมาชำระหนี้สิน ทำให้ชุมชนอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกัน ผู้คนหัน เข้าหาอบายมุขต่างๆ นำมาซึ่งความไม่มั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน ปรากฏในแบบการมั่วสุ่มเล่นการพนัน ทั้งยาเสพติด การดื่มสุรา การขโมยสิ่งของ ไม่เคารพกฎหมาย</p>	<p>1.ชุมชนเริ่มตระหนักถึงคุณภาพชีวิตในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการอยู่ร่วมกัน เกิดรูปแบบสัญญาประชาคมที่จะมีการรอบระเบียบชุมชนคอยเป็นกฎที่กำกับพฤติกรรมของคนในชุมชน เกิดโครงสร้างยุติธรรมชุมชน โดยคนในชุมชนและเพื่อคนในชุมชนวังกรด ถือเป็นหลักประกันในความมั่นคง ปลอดภัย ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ชาวชุมชนเกิดความเชื่อมั่นในกฎระเบียบ และพร้อมปฏิบัติตาม และเป็นที่ยอมรับของชาวชุมชนเมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาท รวมทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระของเจ้า หน้าที่รัฐ</p>

(ตารางที่ 9 พัฒนาการทางด้านสังคมของชุมชนวังกรด)

เมื่อทำการศึกษาถึงตัวแปรที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนวังกรดนั้นพบว่าจะมีลำดับพัฒนาการที่เป็นขั้นตอนและมีความเชื่อมโยงกันของตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยพัฒนาการด้านกายภาพพื้นที่ โดยชาวชุมชนได้ร่วมกันสร้างทัศนคติที่เป็นการปรับใช้ทรัพยากรโดยไม่พึ่งพาสารเคมี เป็นการลดการพึ่งพาจากภายนอก อีกทั้งยังเสริมสร้างสุขภาวะให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน ตัวแปร ต่อมาที่ปรากฏและนำไปสู่การศึกษาวิจัยนี้คือด้านเศรษฐกิจชุมชน โดยพบว่าชุมชนวังกรดได้มีการรวมกลุ่มอาชีพขึ้นมาเพื่อจัดตั้งเป็นองค์กรเพื่อรองรับความผันผวนจากเศรษฐกิจกระแสหลักจากภายนอก โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความมั่นคงทางด้านรายได้ ตัวแปรที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือด้านสังคม พบว่าชุมชนวังกรดมีเอกลักษณ์และรูปแบบของชุมชนอันเป็นผลจากพัฒนาการจาก ข้อขัดแย้งในอดีต ซึ่งในปัจจุบันมีการร่วมมือที่จะเสริมสร้างสังคมของตนให้เกิดคุณค่า ร่วมของคนในชุมชนโดยไม่แบ่งแยก ประการสุดท้ายคือ การสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้เกิดขึ้นต่อชาวชุมชน โดยพบว่าชาววังกรดได้ร่วมสร้างสถาบันทางการปกครองเป็นที่ยึดถือในกรอบที่เป็นกฎคอกควบคุมพฤติกรรมของคนในชุมชนให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถสรุปผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ว่า ชุมชนวังกรดมีพัฒนาการที่เป็นการ “เรียนรู้อดีต เข้าใจปัจจุบัน เพื่อร่วมวางแผนพัฒนาในอนาคต ให้ยั่งยืน” ปรากฏในรูปแบบกิจกรรม รวมถึงโครงการหรือองค์กรต่างๆที่แสดงออกมาในลักษณะของการร่วมคิดร่วมทำ แสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบและ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยการแสดงออกที่เป็นภาพสะท้อนเหล่านี้ล้วนมีเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนวังกรดให้สามารถดำรงอยู่อย่างเข้มแข็งและยั่งยืนได้ต่อไป

### การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนวังกรด ผู้วิจัยได้ตั้งกรอบในการวิเคราะห์ และอภิปรายผลการวิจัยไว้ ตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ 3 ข้อ คือ ศึกษารูปแบบกระบวนการพัฒนาของชุมชน ประการต่อมาคือการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด เป้า ลักษณะชุมชนที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน และวัตถุประสงค์ ข้อสุดท้าย คือ การกำหนดตัวแบบที่เป็นการเชื่อมโยงการบริหารการพัฒนาชุมชนตามแนวทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยทำการศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนวังกรดซึ่งมีที่ตั้งอยู่ใน ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอ ผลการศึกษาไว้แล้วไว้ในบทที่ 4 ในส่วนของบทที่ 5 เป็น บทของการอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการอภิปรายผล ภายใต้กรอบแนวคิดในเชิงพื้นที่ (area) และเชิงกิจกรรม (activity) ครอบคลุม 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านกายภาพพื้นที่ ด้านเศรษฐกิจชุมชน ด้านสังคม และด้านการปกครอง โดยผู้วิจัยได้เน้นศึกษาในเรื่อง ด้านเศรษฐกิจชุมชน ที่ส่งผลต่อสถานะการพัฒนาชุมชนในการปรับตัวเพื่อสร้างความสำเร็จนำไปสู่ความยั่งยืนของชุมชนวังกรด มีรายละเอียดคือ

## 5.1 รูปแบบกระบวนการการพัฒนาชุมชนที่ส่งผลต่อการปรับตัวเกิดความเข้มแข็งนำไปสู่ความยั่งยืนของชุมชน

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทย หลังจากการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 เป็นต้นมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2510-ปัจจุบัน) ได้ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงของพัฒนาการด้านกายภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม และการปกครอง จากการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นแนวทางหรือเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ จังหวัดพิจิตร ถือเป็นจังหวัดที่มีเจริญเติบโตรวดเร็วในระดับกลาง จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบในด้านต่างๆที่มากับการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การขยายกว้างของความเป็นเมืองเข้าไปในพื้นที่โดยรอบของพิจิตรอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รูปแบบการใช้ประโยชน์ที่ดินเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการนำแนวคิดกระบวนการผลิตโดยการพึ่งพาสารเคมีในภาคเกษตรกรรม จนเกิดภาวะการขาดทุนสะสมนำไปสู่การขายที่ดินให้กับนายทุนเพื่อปลดปล่อยหนี้สิน ทำให้ชาวบ้านขาดที่ดินทำกิน เกิดผลกระทบเป็นลูกโซ่ต่อระบบเศรษฐกิจรวมถึงการประกอบอาชีพของคนในชุมชนที่ต้องประสบปัญหาความไม่มั่นคงทางรายได้ ในภาคสังคมเมื่อผู้คนได้รับผลกระทบจากการพัฒนาที่ไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิต จนไม่สามารถที่จะปรับตัวได้ ทนต่อกระแสการพัฒนา จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นในชุมชน ทั้งฝ่ายที่เห็นดีด้วยและไม่เห็นดีด้วยต่อการเปลี่ยนแปลงทำให้ชุมชนเกิดการแบ่งฝักแบ่งฝ่ายไม่เคารพในกติกา เกิดความไม่เชื่อมั่นในผู้นำและมีบางส่วนที่พร้อมจะกระทำการที่ผิดกฎหมายเนื่องจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น (การละเมิดพินัน การเสพ ลักเล็กขโมยน้อยและค้ายาเสพติด)

ชุมชนวังกรด เป็นชุมชนแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ในตำบลวังกรด เขตพื้นที่อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร เป็นชุมชนที่มีอดีตความเป็นมาของบรรพชนที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติในอดีต ได้ผ่านวิวัฒนาการของการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านกายภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม การปกครอง รวมถึงวัฒนธรรมมาอย่างหลากหลาย เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 100 ปี ในปัจจุบันชุมชนวังกรด ก็มีกระบวนการในการพัฒนาตามแบบวิถีของชุมชน อันเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ชาวชุมชนได้รับ ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบหลายประการ ดังที่ได้อธิบายไปในผลการวิจัยของบทที่ 4 ทำให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้ร่วมกันที่จะพัฒนาชุมชนอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งและยั่งยืนในที่สุด

ลำดับพัฒนาการที่เกิดขึ้นในชุมชนวังกรด มีรูปแบบพัฒนาการที่ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาใน 4 ประเด็นหลัก คือ การพัฒนาด้านกายภาพพื้นที่ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาด้านสังคม และศึกษารูปแบบการพัฒนาด้านการปกครอง โดยผู้ศึกษาจะนำประเด็นดังกล่าวมาวิเคราะห์ อภิปรายผลการวิจัย ตามข้อ มูลที่นำเสนอต่อไปนี้

### ตารางที่ 5.1 ลำดับพัฒนาการด้านกายภาพพื้นที่ของชุมชนวังกรดโดยพิจารณาจาก

เหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุ	ผลที่ตามมาของเหตุการณ์
1. การใช้เคมีภัณฑ์ในกระบวนการผลิตภาคเกษตรกรรมของชุมชน	1.1 ดินและน้ำรวมถึงสิ่งแวดล้อมเสื่อมสภาพ 1.2 ภาวะหนี้สินที่เพิ่มสูงขึ้นของเกษตรกรที่แปรผันตรงกับการใช้สารเคมีในปริมาณที่เพิ่มขึ้น 1.3 ประสิทธิภาพขาดทุนจากการขายผลผลิต 1.4 การขายที่ทำกินเพื่อนำเงินไปชดใช้หนี้สินที่กู้ยืมมาในระบบและนอกระบบ
2. การปรับเปลี่ยนแนวความคิดจากการพึ่งพาสารเคมีไปเป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการผลิตแบบอินทรีย์	2.1 ระบบนิเวศน์กลับคืนสู่สภาพสมบูรณ์ เช่น ดิน น้ำ รวมถึงสัตว์ที่เป็นตัวควบคุมศัตรูพืชตามธรรมชาติ 2.2 ต้นทุนต่อหน่วยลดลงส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่ายที่ลดลงเมื่อเทียบกับสารเคมี 2.3 มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นทั้งด้าน รายได้ สุขภาพและสิ่งแวดล้อม
3. การตระหนักร่วมกันในด้านสิทธิชุมชนในการมีพื้นที่ส่วนกลางรองรับชาวชุมชนเพื่อใช้ในการเรียนรู้และฝึกฝนอาชีพ	3.1 ชุมชนมีพื้นที่ส่วนกลางของชุมชนที่สามารถเช่าไปใช้ประโยชน์ เช่น การเพาะเห็ด การเลี้ยงปลา และมีการรวมกลุ่มอาชีพ 3.2 เกิดการเรียนรู้ถึงความสำคัญในการร่วมคิดหาแนวทางที่จะได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนรวมของชุมชน โดยชาวชุมชนเป็นผู้กำหนดสิ่งที่ต้องการ และจำเป็นอย่างแท้จริง

(ตารางที่ 10 ลำดับพัฒนาการด้านกายภาพพื้นที่ของชุมชนวังกรด)

ตารางที่ 5.2 ลำดับพัฒนาการด้านเศรษฐกิจของชุมชนวังกรดโดยพิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ลำดับสาเหตุให้เห็นภาพสรุปของตัวแปรดังนี้

เหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุ	ผลที่ตามมาของเหตุการณ์
1. การขาดอำนาจการต่อรองด้านเศรษฐกิจเนื่องจากไม่มีความเป็นกลุ่มก้อนของคนในชุมชน รวมถึงการไม่มีอาชีพรองรับ หลังจากหมดช่วงฤดูเก็บเกี่ยวพืชผล	1.1 การถูกเอาเปรียบจากผู้รับซื้อผลผลิต(พ่อค้าคนกลาง) ถูกตราทา 1.2 การไม่มีอาชีพรองรับหลังฤดูเก็บเกี่ยวทำให้ต้องออกจากพื้นที่ทำกินไปหางานทำในตัวเมือง
2. การสร้างกลุ่มอาชีพขึ้นมาในชุมชนเพื่อรองรับการ	2.1 เกิดกลุ่มอาชีพที่สามารถต่อรองกับตลาดภายนอกโดยประโยชน์



เปลี่ยนแปลง จากภายนอก โดยมีแนวคิดเสริมสร้างความยั่งยืนให้แก่เศรษฐกิจ ในชุมชน	เกิดขึ้นต่อชุมชนสูงสุด 2.2 เกิดความมั่นคงทางด้านรายได้ <input type="checkbox"/> ชาวชุมชนมีโอกาสทางด้านอาชีพ ลดจากพื้นที่ทำกินไปเข้าไปหางานทำในตัวเมือง
3. พัฒนาการเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพ รวมถึงทักษะในแต่ละกลุ่มอาชีพ	3.1 เกิดการพัฒนาแนวคิด ที่เป็นการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของแต่ละกลุ่มอาชีพ ทำให้ <input type="checkbox"/> เกิดการประยุกต์ใช้ <input type="checkbox"/> ทรัพยากรที่มีในชุมชนให้เกิดประโยชน์ <input type="checkbox"/> สูงสุด 3.2 เกิดการวางแผนร่วมกัน เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ <input type="checkbox"/> และประสบการณ์ <input type="checkbox"/> ที่ได้ <input type="checkbox"/> นำมาปรับใช้ <input type="checkbox"/> ในรูปแบบของการ <input type="checkbox"/> ความมือ <input type="checkbox"/> ดำเนินการ

(ตารางที่ 11 ลำดับพัฒนาการด้านเศรษฐกิจของชุมชนวังกรด)

ตารางที่ 5.3 ลำดับพัฒนาการด้านสังคมของชุมชนวังกรดโดยพิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ลำดับสาเหตุให้  เห็นภาพสรุปของตัวแปรดังนี้

เหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุ	ผลที่ตามมาของเหตุการณ์
1. ประสบปัญหาเสียดสี ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว การไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมภายในชุมชน ต่างคนอยู่ ทำให้ขาดความรักความสามัคคีกันในชุมชน	1.1 ยึดหลักคุณธรรมโดยใช้ <input type="checkbox"/> ลำดับความอาวุโส เป็นตัวเชื่อมโยงและเป็นแกนหลักในการพัฒนาการทางด้านสังคมเป็น <input type="checkbox"/> ดพื้นที่ให้ <input type="checkbox"/> แก <input type="checkbox"/> คนในชุมชนได้ <input type="checkbox"/> เข้า <input type="checkbox"/> าร <input type="checkbox"/> วม พุดคุย ซักถาม ปัญหา ร่วมกันแก้ไขปัญหา ข้อข้องใจ ที่เกิดในชุมชน
2. ชาวชุมชนวังกรดมองเห็นความสำคัญของการอยู่ร่วมกันเพื่อให้อ <input type="checkbox"/> เกิดการพัฒนาาร่วมกันของชุมชน โดยไม่การแบ่งแยก	2.1 เกิดความร่วมมือของคนในชุมชนที่จะแก <input type="checkbox"/> ไข <input type="checkbox"/> ญหาร่วมกันสร้างการมีส่วน <input type="checkbox"/> วมในด้าน <input type="checkbox"/> างๆ 2.2 เกิดการยอมรับในวิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลมีความเข้าใจและให้ <input type="checkbox"/> เกียรติซึ่งกันและกัน
3. ชาวชุมชนวังกรดมองเห็นความสำคัญพัฒนาไกลให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ในการพัฒนาทางสังคม	3.1 เกิดการรวมตัวของทุกภาคส่วนเข้าร่วม ในการหาวิธีแก้ไขปัญหาคือผู้ยากลำบาก ร่วมกันหาทางออกสำหรับการแก้ไขปัญหาต่างๆและเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาด้านสังคม 3.2 เกิดกระบวนการตัดสินใจ โดยนำเอาความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมาเป็น องค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจ

(ตารางที่ 12 ลำดับพัฒนาการด้านเศรษฐกิจของชุมชนวังกรด)

ตารางที่ 5.4 ลำดับพัฒนาการด้านการปกครองของชุมชนวังกรดโดยพิจารณาจากเหตุการณ์  ที่เกิดขึ้น ลำดับสาเหตุให้  เห็นภาพสรุปของตัวแปรดังนี้

เหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุ	ผลที่ตามมาของเหตุการณ์
------------------------	------------------------

<p>1. ภาวะหนี้สินการไม่ <input type="checkbox"/> มีความมั่นคงในด้านอาชีพทำให้คนในชุมชนหันเข้าหาอบายมุข เช่น ยาเสพติด การพนัน</p>	<p>1.1 เกิดการแพร่ <input type="checkbox"/> ระบาดของยาเสพติดในชุมชนทั้งการเสพและจำหน่าย <input type="checkbox"/> ขาย</p> <p>1.2 ชุมชนกลายเป็นแหล่ง <input type="checkbox"/> งามอบายมุขที่เป็นที่รู้ <input type="checkbox"/> จักของนักพนันในเขตอำเภอ บางมูลนาก</p> <p>1.3 สภาพการเคารพต่อกฎหมายลดน้อยลง <input type="checkbox"/> เกิดความไม่ <input type="checkbox"/> ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชน</p>
<p>2. ชุมชนเริ่มตระหนักถึงคุณภาพชีวิตในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการอยู่ <input type="checkbox"/> ร <input type="checkbox"/> วมกัน</p>	<p>2.1 เกิดรูปแบบสัญญาประชาคมที่จะมีกรอบระเบียบชุมชนคอยเป็นกฎที่กำกับพฤติกรรมของคนในชุมชน</p> <p>2.2 ผู้ <input type="checkbox"/> นำ ผู้ <input type="checkbox"/> อาวุโสรวมถึงชาวชุมชนวังกรดร่วมกันสร้าง ความมั่นคงปลอดภัย</p> <p>โดย มีเป้า <input type="checkbox"/> หมายให้ <input type="checkbox"/> เกิดความยั่งยืนในการใช้ <input type="checkbox"/> ชีวิต <input type="checkbox"/> วมกันให้ <input type="checkbox"/> มีระบบระเบียบ</p>
<p>3. เกิดโครงสร้างยุติธรรมชุมชน โดยคนในชุมชนและเพื่อคนในชุมชนวังกรด ถือเป็นหลักประกันในความมั่นคง ปลอดภัย ทั้งชีวิต และ ทรัพย์สิน</p>	<p>3.1 ชาวชุมชนเกิดความเชื่อมั่นในกฎระเบียบ และพิธี <input type="checkbox"/> วมปฏิบัติตาม</p> <p>3.2 เป็นที่พึ่งของชาวชุมชนเมื่อเกิดปัญหา <input type="checkbox"/> อพิพาท รวมทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่รัฐ</p>

(ตารางที่ 13 ลำดับพัฒนาการด้านเศรษฐกิจของชุมชนวังกรด)

จากการจัดเรียงเพื่อวิเคราะห์  ข้อมูลในรูปแบบของตารางเมทริกซ์  พบว่า  ลักษณะเด่น  น

ที่สำคัญของชุมชนวังกรดคือการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนที่จะนำพาชุมชนมุ่งไปสู่  ความเข้มแข็ง สะท  อนต์  านการร  วมคิด ร่วมวางแผนและการนำไปปฏิบัติให้  เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นมา โดยผู้  ที่มีส  วนเกี่ยวข้อง  วมจะมีทั้ง หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ผู้  นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้  ใหญ่  บ้าน ผู้  นำกลุ่มอาชีพ  วมฯ ผู้  นำทางจิตวิญญาณทั้งเจ้า  อาวาสทางพุทธศาสนา รวมถึงคนในชุมชนที่มองความสำคัญร่วม ที่จะผลักดันให้  เกิดความยั่งยืนต่อชุมชน ปรากฏในรูปแบบความร  วมมือของคนในชุมชน ก่อเกิดคุณค่า ร  วมกันปรากฏในรูปแบบเอกลักษณ์ชุมชน รวมถึงการมีส่วนร่วม  วมที่จะผลักดัน โครงสร้างการปกครองขึ้นในชุมชน โดยชาวชุมชน และเพื่อชาวชุมชนนำมาซึ่งหลักประกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อย่างไรก็ตามจะเห็นได้  ว่า  วมถึงแม้  ชุมชนวังกรด จะม  วมเน  นในการสร้างและพั  ฒ  น  วม ช  วม ช  วม น

เกิดเอกลักษณ์  สะท  อนคุณค่า  วมในการดำเนินชีวิตของชาวชุมชน แต่  ชาววังกรดก็ไม่อาจ ห  วม ล  วม ก  วม ล  วม ย  วม ง

กระแสการพัฒนาจากการขยายตัวของสังคมเมือง แต่  ชุมชนก็สามารถที่จะเรียนรู้  นในการที่จะปรับตัวเพื่อต่อสู้  กับอิทธิพลการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ทั้งกายภาพพื้นที่ สังคม เศรษฐกิจ การปกครอง รวมถึงวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม โดยการร  วมมือของกลุ่มคนที่เป็  นนำชุมชนได้  พยายามที่จะร  วมแรงร  วมใจกับชาวชุมชนเพื่อปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อ

ตั้งรับความเปลี่ยนแปลง ที่จะ ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยชุมชนได้  เตรียมความพร้อม  มในการ  
รองรับสถานการณ์  และป  ญหา และวิธีการร่วมกัน  อตั้งเป็นกลุ่มทางสังคมขึ้นมาในชุมชน  
เป็นการรองรับความผันผวนที่จะเกิดขึ้น เช่น กลุ่มอาชีพหลายๆ กลุ่มการจัดตั้งยุทธธรรมชุมชนวัง  
กรด โดยการรวมตัวกันเป็นองค์กรต่างๆ เหล่า  นี้ ล  วนมีจุดประสงค์  ที่จะเสริมสร้างความเข้  
 มแข็งยั่งยืน ให้  เกิดขึ้นต่อชุมชนโดยมีเป้า  หมายเพื่อแก้  ไข ป  ญหาของชุมชนและ  
พัฒนาชุมชนได้  ในสถานการณ์  ป  จุบัน นอกจากนั้นทางชุมชนยังได้  ตระหนักและให้   
คุณค่ากับเอกลักษณ์วิถีความเป็นอยู่  ของชุมชน ทั้งนี้โดยตั้งอยู่  บนพื้นฐานของการ ม  ุงไปสู่  
 ความยั่งยืนของชุมชนภายใต้  การเกื้อหนุนระหว  างกัน

จะเห็นได้  ว่า  พัฒนาการของชุมชนวังกรดทั้งทางค  านกายภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม  
การปกครอง รวมถึงด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมนั้น มีกระบวนการตั้งสมการพัฒนามาเป็น  
ระยะเวลายาวนาน จนกลายเป็นภูมิป  ญญาที่เป็นเอกลักษณ์  ของชาวชุมชนในที่สุด เป็นส  วน  
ส  วน ก  ัน ญ  ุ ที่  
ทำให้  ชุมชนวังกรดเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานการพึ่งพาและประยุกต์  ใช้   
ท  รั  พ  ย  ก  ร  ที่  มี  
อยู่ในชุมชนอย่างแท้  จจริง นอกเหนือจากนั้นแล้วชุมชนวังกรดยังมีโครงสร้างทางเศรษฐกิจ  
สะท  ้อนส  วนกลุ่มอาชีพ อันเป็นองค์  กรที่จะรองรับความผันผวนด้านรายได้  ให้  แก่   
คนในชุมชนและยังมีโครงสร้างทางสังคมในลักษณะเครือญาติ โดยคนในชุมชนมีความเชื่อมโยง  
น  บ  ถ  อ  ก  น  ที่  ง  ช  ม  ช  น  
มีความยึดมั่นศรัทธาในหลักคำสอนของศาสนาพุทธ จนกลายเป็นชุมชนที่มีโครงสร้างทาง  
วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง เป็นเกราะค  ุ้มกันผลกระทบจากกระแสสังคมภายนอกได้  เป็นอย่างดี  
ช  ม  ช  น  ย  ง  
มีกรอบที่คอยเป็นกฎในการควบคุมพฤติกรรมของคนในชุมชน โดยกรอบกตินั้นก็เป็นการร่วม  
คิดร่วมสร้างของชาวชุมชนเอง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ต้องสร้างจิตสำนึกให้คนในชุมชนพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด เพื่อให้ตรงกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่สามารถนำหลักมาใช้งานได้จริง
2. ขอความร่วมมือจากหน่วยงานราชการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่างให้ดียิ่งกว่าเดิม
3. ให้หน่วยงานราชการ จัดหาวิทยากรที่มีความรู้มาอบรม ด้านอาชีพ ด้านเศรษฐกิจ เพื่อต่อยอดการพัฒนาของกลุ่มอาชีพในชุมชนให้ดีขึ้นและยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ด้านอื่นๆเพิ่มเติม
2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาจิตสำนึกในการพัฒนาความรู้ทั้งด้านอาชีพ และด้านการปกครองเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงและสามารถถ่ายทอดให้กับชุมชนที่สนใจได้

### บรรณานุกรม

- เกื้อ วงศ์บุญสิน.(2538). ประชากรกับการพัฒนา.พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงแก้ไข  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (2533). การมีส่วนร่วมของประชาชนและการสนับสนุนการพัฒนา  
ของ องค์กรประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
นิชานา อินุพัฒน์.(2550). คู่มือนักพัฒนาชุมชน . กลุ่ม เพื่อนอันดามันเหนือ. กรุงเทพฯ  
ดำรงศ์ ฐานดี.(2532). รัฐกับการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์.(2552) อ้างใน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7  
(พ.ศ. 2535-2539)
- นเรศ สงเคราะห์สุข.(2541) จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ .เชียงใหม่ : สำนักงาน โครงการพัฒนา  
พื้นที่สูง ไทย-เยอรมัน
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์.(2527) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บำรุง บุญปี  ญา.(2549) สามทศวรรษแนวคิดวัฒนธรรมชุมชน บทนิพนธ์  คัดสรรว่า  
ด้วย
- ประชาธิปไตยชาวบ  น เศรษฐกิจ ชุมชน.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  เดือนตุลาจำกัด.  
บุญเทียน ทองประสาน.(2531) อ้างใน แนวคิดวัฒนธรรมชุมชนในงานพัฒนา กรุงเทพฯ :  
สภาทอติกแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา, 2531.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. การพัฒนาชุมชน จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
บางกอกบล็อท,2534
- ราตรี ภารา.(2540) อ้างใน เกื้อ วงศ์บุญสิน.(2538). ประชากรกับการพัฒนา.พิมพ์ครั้งที่ 2  
ฉบับปรับปรุงแก้ไข กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรรณิ แกมเกตุ. การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสามารถในการพึ่งตนเองของครอบครัวและชุมชน  
ชนบท.คณะครุศาสตร์  จุฬาลงกรณ์  มหาวิทยาลัย.  
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,2546)

สุพจน์ แสงเงินและคณะ.(2546) กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนในการพัฒนาความเข้มแข็ง  
ของชุมชน : ศึกษากรณี ชุมชนแผ่นดินทองคอยรุตต์แก้ว. สถาบันราชภัฏพระนคร:  
กรุงเทพฯ. DOI

สุวิมล ติรกานันท์.(2543). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์:แนวทางสู่การปฏิบัติ.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เสน  ห  จามริก.2537. สังคมไทยกับการพัฒนาที่  อดี  อนาคต. กรุงเทพฯ : คบไฟ  
อดุลย์ วังศรีคุณ.(2543). การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการ

เรียนรู้ของชุมชน ที่ทำ ให้ชุมชนเข้มแข็ง : การวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณาอภิมาน

อนเนก นาคะบุตร.(2541) อนเนก นาคะบุตร. องค์  กรชุมชน กลไกเพื่อแก้  ไข  ญหาและ  
พัฒนา สังคม.สำนักงานกองทุน สนับสนุนการวิจัย

### การสัมภาษณ์ กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้นำชุมชน 10 คน

สัมภาษณ์  นเรศน์ แก่นเพิ่ม ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วง มิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  นิรัชย์ รอดแสง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  พระครูพินิจวรคุณ เจ้าคณะตำบลห้วยเขน เจ้าอาวาสวัดห้วยเรียงกลาง  
ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน  
2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  มานะ วุฒยากร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังกรด ตำบลวังกรด  
อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 -  
กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  ว่าที่ร้อยตรีหญิง จุฑามาศ วุฒยากร ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3 ตำบลวังกรด  
อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 -  
กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  สง่า เบ้าศรี ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร  
(เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  สระ ประทุมมาตร ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  สุรียา วุฒยากร กำนันตำบลวังกรด ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  มะลิ สยะลักษณ์ ประธานกลุ่มอาชีพจักสาน หมู่ที่ 4 ตำบลวังกรด ตำบลวัง  
กรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 -  
กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  เขียวลักษณ์ ปานนุ่น ประธานกลุ่มอาชีพน้ำพริกแกง หมู่ที่ 2 ตำบลวังกรด  
ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร

### การสัมภาษณ์ กลุ่มที่ 2 ราษฎรในชุมชน 12 คน

สัมภาษณ์  กฤษณวัฒน์ เสริมเฟือก ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 2 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูล  
นาก จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  จารุทัศน์ กิ่งก้าน ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 6 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  จำลอง แสงลก ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 1 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  เชย ทองหล่อ ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 4 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  บุญเลิศ เบ้าศรี ประธานศูนย์  ยุติธรรมชุมชนวังกรด ส.อบต. หมู่ที่ 4 ตำบล  
วังกรด อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 -  
กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  ไพรัช นิ่มมณี ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 6 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  วรุต ฤทธิ์หมี ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 5 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  ศรียา สีนประเสริฐรัตน์ ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 4 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูล  
นาก จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  สุทิน อินทร์แป้น ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 3 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  สุนันท์ อินทร์จันทร์สุข ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 3 ตำบลวังกรด  
อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 -  
กันยายน 2564)

สัมภาษณ์  สุนิสา บุญแก้ว ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 4 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

สัมภาษณ์ □ อุดมพร นวนพัด ราษฎรในชุมชน หมู่ที่ 5 ตำบลวังกรด อำเภอบางมูลนาก  
จังหวัดพิจิตร (เก็บข้อมูลช่วงมิถุนายน 2564 - กันยายน 2564)

การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต  
MUNICIPALITY, THALANG DISTRICT, PHUKET PROVINCE

นายธีรสรณ์ ศรีรักษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 17,759 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตาราง เครซี่ และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน แต่การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องเวลา ผู้วิจัยจึงขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใน จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้  $t$  - test

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ (2) เปรียบเทียบการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถแก้ปัญหา และให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนให้ชัดเจน

**คำสำคัญ:** การประเมินผล การบริการ จังหวัดภูเก็ต



## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the service evaluation of the Choeng Thale Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province and (2) to compare the service assessment of the Choeng Thale Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province, classified by Gender, age, marital status, education level, occupation and income

The research model was quantitative. The study population consisted of 17,759 people, aged 18 years and over, residing in Choeng Thale Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province. The sample size was determined by opening Krejcie and Morgan tables. A total of 357 samples were obtained. This study had a time limit, therefore asked to collect data from a sample of 80 people. The instruments used in this study were questionnaires, data analysis using statistics, percentage, mean and standard deviation and t - test.

The results found that: (1) the service evaluation of the Choeng Thale Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province was service personnel in terms of facilities and in terms of service promotion, in general and by item. There were opinions at a high level; and (2) comparing the service evaluation of Cherg Thale Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province, classified by sex, age, marital status, educational level, occupation and income, must be fast, accurate and accurate in the service, must have a smile, good conversation, knowledge, understanding, and the ability to solve problems and can give advice to those who used the service, must have adequate facilities for people to use the service. There should be publicity to inform the public about the procedures, methods and timeliness of providing services to the public clearly.

**Keywords:** Evaluation, Service, Phuket Province

## บทนำ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่าง ๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา3/1 ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐได้วางเป้าหมาย การยกระดับงาน บริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชนตลอดช่วงชีวิต รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการ ภาครัฐ การป้องกัน การทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขัน ของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่นๆได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563) (ประภาพร สิงห์ทอง, ทักษกร ศรีสุข, 2564)

เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการและการให้บริการในด้านต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น ในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด และการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งาน และสำนึกอยู่เสมอว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

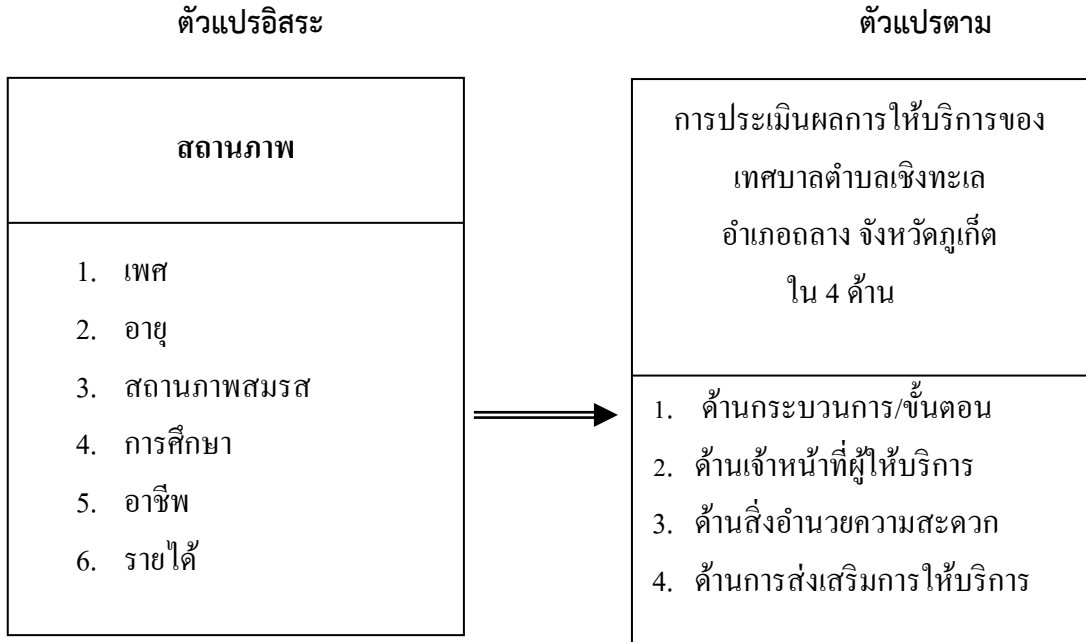
เทศบาลตำบลเชิงทะเลซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนด้วย หากเทศบาลตำบลเชิงทะเลมีการบริหารงานที่ดี มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตามความต้องการ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเลจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เพื่อให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการของภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และ สร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอันจะส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเลแตกต่างกัน

1.4.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเลแตกต่างกัน

1.4.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเลแตกต่างกัน

1.4.4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเลแตกต่างกัน

1.4.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเลแตกต่างกัน

1.4.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเลแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### 1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 17,759 คน (ที่มา : เทศบาลตำบลเชิงทะเล, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน แต่การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องเวลา ผู้วิจัยจึงขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใน จำนวน 80 คน

### 1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนอายุ 18 ปี ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

การประเมินผล หมายถึง การแสดงความคิดเห็นต่อการรับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยแสดงออกมาภายหลังการรับบริการเรียบร้อยแล้ว

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต สามารถนำเสนอให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความรวดเร็ว มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ และแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลเชิงทะเลที่มีหน้าที่ให้บริการ มีกิริยาท่าทางสุภาพ วาจาไพเราะ น่าฟัง ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการ

ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เทียบธรรม สุจริต ซื่อตรง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการใดๆของเทศบาลตำบลเชิงทะเลให้ผู้รับบริการสัมผัสหรือมองเห็นแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและความปลอดภัยเมื่อเข้ารับบริการ

ด้านการส่งเสริมการให้บริการ หมายถึง มีการแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ได้ทราบถึงการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดชลบุรี

1.7.2 ทราบผลเปรียบเทียบการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.7.3 เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัด

ภูเก็ต ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 สมมุติฐานการวิจัย
- 5.3 กลุ่มตัวอย่าง
- 5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 5.5 สรุปผลการวิจัย
- 5.6 การอภิปรายผล

## 5.7 ข้อเสนอแนะ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษารายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 เพื่อศึกษาการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

5.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

### สมมุติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 17,759 คน (ที่มา : เทศบาลตำบลเชิงทะเล, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน แต่การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องเวลา ผู้วิจัยจึงขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใน จำนวน 80 คน ได้รับแบบสอบถามคืนที่สมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 80 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check – list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนความคิดเห็นมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง จากนั้นนำมาทำการประเมินผลการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมพบว่า มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และความแม่นยำในการให้บริการ เนื่องจาก บางครั้งการบริการล่าช้า ทำให้ผู้มารับบริการขาดโอกาสในการได้รับประโยชน์

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม พบว่า มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใจ พุดจาไพเราะมีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ปัญหา และให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการได้



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม พบว่ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ห้องน้ำ ทางขึ้นคนพิการ เป็นต้น

4. ด้านการส่งเสริมการให้บริการ จากแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม พบว่ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึง ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนให้ชัดเจน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ โดยใช้ t – test
4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) หากมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Post hoc Comparison)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

5.6.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่าๆกัน โดยมีอายุ น้อยกว่า 30 ปี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ 31 – 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส หย่ามากที่สุด รองลงมาโสด สมรส และหม้ายตามลำดับ ระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่ามากที่สุด รองลงมาประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้น ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รองลงมาอาชีพอื่น ๆ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ เกษตรกรรม อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเท่ากันกับประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพสุดท้ายรับจ้าง เท่าไป สำหรับรายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 4,001 -6,000 บาท มากที่สุด รองลงมา รายได้ระหว่าง 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

5.6.2 การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็น ในด้านการส่งเสริมการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอน เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดและให้บริการด้านต่าง ๆ กับคนในชุมชนไม่ว่าจะเป็นงานด้านสังคมสงเคราะห์ การแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ นอกจากนี้ยังให้เทศบาลตำบลยังเป็นหน่วยงานให้การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของหมู่บ้านในเขตบริการซึ่งส่งผลให้เกิดความใกล้ชิดและมีการประสานความเข้าใจกันได้ตรงความต้องการระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนในพื้นที่ จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งสามารถพิจารณาแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ อันเนื่องมาจากเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมีบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และนอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้การดูแลช่วยเหลือประชาชน ในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นโครงการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลและเป็นโครงการความ

ร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องการการพัฒนากระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการที่ดี มีความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ สัมฤทธิ์ มิสุขมาก (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ค่า คะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ต่อมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลโพนสา มีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบในแต่ละงานบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ มีการชี้แจงข้อแนะนำ ขั้นตอน วิธีการ ตลอดทั้ง ระยะเวลาที่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้รับทราบ รวมทั้ง เครื่องการ จัดให้มีขั้นตอนก่อน-หลังอย่างยุติธรรม เรื่องการบริการที่รวดเร็วถูกต้องตามที่ประกาศไว้ เรื่อง เอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ขั้นตอน กระบวนการในการดำเนินการอย่างชัดเจน เป็นที่พอใจ ของประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดข้ออันเนื่องมาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลเชียงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับการศึกษาของ วุฒิธา สุกุลวงศ์ดี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเวียง อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเวียง อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ในงานทั้ง 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด งานพัฒนารายได้ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 คืองานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ อันดับที่ 2 งานพัฒนารายได้ อันดับ ที่ 3 งาน สาธารณูปโภค อันดับที่ 4 งานสุขาภิบาล แยกเป็นงานในแต่ละด้าน คือ (1) งานพัฒนา รายได้ พบว่า ประชาชนทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้

กระจ่างถูกต้อง ให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และที่สำคัญ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน (2) งานด้านสาธารณสุขพบปะ พบว่า ประชาชนทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัว และตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้กระจ่างถูกต้อง ให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และที่สำคัญ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน (3) งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ประชาชนทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการและตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้กระจ่างถูกต้อง ให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน และ (4) งานสุขาภิบาลอนามัย และสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ วางตัวเหมาะสม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการและตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้กระจ่างถูกต้อง ให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันเนื่องมาจากเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต มีการปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นป้ายบอกทาง ที่นั่งพักผ่อน เอกสารให้ความรู้ และคู่มือต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการรับบริการของประชาชนให้มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของชาติชาย รัตนะดิษฐา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่าอยู่ใน เกณฑ์ที่ดีมาก เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ (1) งานบริการด้านการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.2 (2) งานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.8 (3) งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 89.2 และ (4) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่ง

อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.6 สะท้อนให้เห็นว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีความสำคัญยิ่ง ที่ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจ เพราะ สถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การถ่ายเอกสาร บริการน้ำดื่ม บริการห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความสะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาใช้ บริการได้อย่างทั่วถึง และนอกจากนั้นยังมี อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ มีความทันสมัยอีกด้วย

ด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดข้อ แสดงว่า เทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการให้บริการ มีการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน นอกจากนี้เทศบาลตำบลได้มุ่งเน้นในเรื่องการวางแผนการ ให้บริการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีการเพิ่มช่องทางในการบริการประชาชน มีการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือมีการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อ สถานการณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ เสกสรรค์ พงษ์พุกษา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนโดน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล พบว่า ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.660$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.21 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทาง การให้บริการ ที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.710$ ) รองลงมา คือ การมีการใช้เทคโนโลยีและ อุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ ( $\bar{x} = 4.689$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ( $\bar{x} = 4.687$ ) มีสื่อ ออนไลน์ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{x} = 4.610$ )และ มีการบริการทาง สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทาง โทรศัพท์ ( $\bar{x} = 4.552$ ) ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### 5.8.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการตาม ความจำเป็นเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ทันสถานการณ์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ อย่างอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีอำนวยความสะดวกกับประชาชนให้มากขึ้น เพื่อที่จะสามารถให้บริการทันกับสถานการณ์ เพิ่มการออกบริการในหมู่บ้านให้มากขึ้น

4) ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้หลากหลายเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนให้ได้มากที่สุดและมีประสิทธิภาพ

### 5.8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ได้ทัศนคติของประชาชนอย่างแท้จริง

3) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2536). **คู่มือการบริการประชาชน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ส่วนท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม. (2546.) **การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

กิตติพัฒน์ อินทธรณีโถดม. (2544.) **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร**. วารสารการบริหารปกครอง, 3(2), 162-172.

จินตนา บุญงการ. (2545). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: ฟอรัมทพรินติ้ง.

จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2547). **ทัศนคติความเชื่อและพฤติกรรม: การวัดการพยากรณ์และการเปลี่ยนแปลง**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

- จรรยา แก้วมณี. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาติชาย รัตนะดิษฐา. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2549). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์
- เชาวน์วัศ เสนพงศ์.(2546.) **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ สังคมศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นงคินุช ศรีธนาอนันต์. (2553). **การโรงแรมเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546).**การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะ เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิฟาวาณี จินาแวง และมารีนาอูมา. (2558) **รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพฯ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตหนองแขม.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ประภาพร สิงห์ทอง, ทัดษกร ศรีสุข. (2564). **การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์**. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ ปีที่ 23 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2564).
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์.(2543.) **สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น:บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล**.กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ปิติภรณ์ สกุลณดิลก. (2548) **ชุมชนกับการให้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ: cursสภาลาดพร้าว.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์, ปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). **การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : แม็ค.
- พิทักษ์ ตรุษทิม.(2538.) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน**.มหาวิทยาลัยเกริก.

- พิมพ์ภา บุญพา. (2547) **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ**. การค้นคว้าอิสระ คณะศึกษาศาสตร์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มงคล นามใหญ่. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตนครราชศรีมาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณธีรา สันติภาพมณฑล. (2546). **ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลย่นฮี**. การค้นคว้าอิสระ คณะศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐพล นราติศร. (2545). **ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิธา สุกุลวงศ์ดี. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเวียง อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต สกลนคร.
- วินัย ราพรรณ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). **จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศรีประภา หันกวางษ์. (2545) **การบริการเพื่อความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (2547.) **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัชฌกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สัมฤทธิ์ มิสุขมาก. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2543). **หลักการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). **แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- เสกสรรค์ พงษ์พุกษา. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโดน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล**. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.



สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2563). **โครงสร้างข้อมูลสถิติจำนวนประชากร ปี 2563 . สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2564 , จาก**  
[https://stat.bora.dopa.go.th/new\\_stat/webPage/statByYear.php](https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php)

อมร รักษาสัตย์. (2546). **จริยธรรมในวิชาชีพ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
อาศยา โชติพานิช. (2550). **เทคนิคการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

### ภาษาอังกฤษ

- Allport, G. W. (1968). **The Person in Psychology: Selected Essays**. Beacon Press.
- Dilys M. Hill. (1961). **Democratic Theory and Local Government**. London : George Newness Ltd.,.
- English, H. B. & English, A. C. (1958). **A Comprehensive Dictionary of Psychological and Psychoanalytical Terms : A Guide to Usage**. London: Longman.
- Etzel, M. J., Walker, B. J. and Stanton, W. J. (2001). **Marketing**. 12th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Gibson, J. L. (2000). **Organizations Behavior**. 7th ed. Boston: Irwin.
- Good, C.V. (1959). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill.
- Heizer J, Render B. (2006). **Operations Management**. 8th ed. Pearson Education Limited, England.
- Hoffman, K. D. and Bateson, J. E. G. (2006). **Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases**,Mason. OH: Thomson South - Western.
- Hornby, A. S. (2001). **Oxford Advanced Learner's Dictionary**. 6th ed. Oxford: Oxford University Press.
- Katz, Daniel. (1960). **The Functional Approach to Study of Attitude**. New York: John Wiley and Sons.
- Katz, D. and Danet Brenda. (1973). **Bureaucracy and the Republic**. New York : Basic Books.
- Kelman, H. C. (1967). **Attitude Change in Compliance, Identification and Internalization: Three Process of Attitude Change**. New York, NY: John Wiley & Sons

- Kotler, P. (1991). **Marketing Management Analysis, Planning and Control**. Retrieved 20 May, 2021, from [http://alpha.lib.uwo.ca/search/ Marketing+ Management](http://alpha.lib.uwo.ca/search/Marketing+Management). Php.
- Kotler, P. (1994). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control**. 8th ed. Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2006). **Marketing Management**. New Jersey: Peason Education.
- Lewis, A. B. ( 1958) . **Local Self Government: A Keyto National Economic Advancement and Political Stability**. Philippine Journal of Public Administration, January, 54-57.
- Loudon, D. and Bitta, A. J. (1993). **Consumer Behavior**. 4thed. New York: McGraw-Hill.
- Lovelock, Christopher et. al. (2005). **Services Marketing in Asia**. Singapore: Pearson Education South Asia
- Maslow, A.H. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill Book.
- Mun, L. (1971). **Norman, Introduction to Psychology**. Boston: Houghton Muffin.
- Rhodes, R. A. W. (1996). **The New Governance: Governing Without Government**. Political Study, 44 (11),112 - 115.
- Sharon, S. and Saul M. (1996). **Social Psychology**. Boston : Houghton Mifflin.
- Schermerhorn, J. R. (2000). **Management**. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Thurstone, L. L. and Chave, E. J. (1966). **The Measurement of Attitude**. Chicago: Chicago University.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, 4th ed. New York: The free Press.
- Zimbardo, P. and Ebbesen, E. B. (1969). **Influencing Attitudes and Changing Behavior: A Basic Introduction to Relevant Methodology, Theory, and Applications**. Addison-Wesley.



การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉิมในเขตพื้นที่  
เทศบาลนครแหลมฉิม อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี  
นางลักษณ์ คำประเสริฐ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉิมในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉิม อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉิมในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉิม อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉิมในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉิม อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี

ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉิมในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉิม อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมด 4 ด้าน ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วม โดยทำการศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลนครแหลมฉิม อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 371 ราย ใช้สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ประชาชนในเทศบาลนครแหลมฉิม อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า

ข้อค้นพบข้อที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การสำรวจแนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉิมในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉิม อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับบางครั้ง ( $\bar{X} = 2.31$ ) ด้านการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติโดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับบางครั้ง ( $\bar{X} = 2.68$ ) ด้านการมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับบางครั้ง ( $\bar{X} = 2.67$ ) และด้านการมีส่วนร่วมด้านการประเมิน โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.25$ )

ข้อค้นพบข้อที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงด้านการมีส่วนร่วมการตัดสินใจ ในประเด็นเรื่อง เทศบาลนครแหลมฉิมควรจัดให้มีการประชุม และร่วมแสดงความคิดเห็นของประชาชนเพื่อกำหนดเป็นนโยบายต่างๆ รวมถึงกำหนดวิธีการดำเนินการ

ต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มากที่สุด รองลงมาคือ เทศบาลนครแหลมฉบังควรจัดให้มีกระบวนการริเริ่ม หรือจุดประเด็นให้ประชาชนเห็นถึงความจำเป็นว่าประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมกันตัดสินใจในเรื่องต่างๆและเทศบาลนครแหลมฉบังควรดำเนินการให้เห็นถึงความตั้งใจในการดำเนินกิจกรรมด้านการประชุมหรือประชาคมในแต่ละครั้งเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของการประชุมแต่ละครั้ง ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** แนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อม

### ABSTRACT

The aims of this research are 1.) to study factor affecting for development guideline of environment community of Ban Laemchabang, Sriracha District, Chonburi Province.and 2.) to study the way of development guideline of environment community of Ban Laemchabang, Sriracha District, Chonburi Province

The researcher study of development guideline of environment community of Ban Laemchabang, Sriracha District, Chonburi Province; it is covering of 4 aspects, that are adminsitration's policy, personnel, working place and participation. Population consists of 371 people who living in Ban Laemchabang, Sriracha District, Chonburi Province and using Sampling Random Sample. The instrument uses questionnaire for collecting data, statistics include percentage, mean, Standard Deviation (SD), t-test and F-test. The findings find;

The first finding; surveying way of development guideline of environment community of Ban Laemchabang, Sriracha District, Chonburi Province; overview finds people's participation of decision ( $\bar{X} = 2.31$ ), participation of performance ( $\bar{X} = 2.68$ ) and participation of benefit ( $\bar{X} = 2.67$ ) that all in sometimes, except participation of assessment ( $\bar{X} = 2.25$ ) in low.

The second finding; people need to develop participation of decision in topic of Laem chabang City Municipality should meeting and sharing people's opinion for setting policies which including processing at least 1 time in high, follow by it should begin of process or people point to the need that people have to come together to participate in decisions that affect them and it should proceed demonstrates the intent of the meeting or activity conducted in each community to achieve the goal of each meeting, respectively.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวมนุษย์มีทั้งสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น สิ่งแวดล้อมเหล่านี้มีความสำคัญและคุณประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก เมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปย่อมส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ และการดำรงชีวิตของพืชสัตว์ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกใช้เป็นพลังงานขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศเกือบทุกประเทศทั่วโลกในหลายทศวรรษที่ผ่านมารวมทั้งประเทศไทยแต่จากผลการศึกษากลับพบว่าทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมักถูกผลักดันให้อยู่นอกกรอบของการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยในมุมมองของสังคมกลับมองว่าทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากธรรมชาติเป็นปัจจัยที่ได้เปล่า สำหรับประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเน้นความเจริญก้าวหน้าทางการค้าและอุตสาหกรรมตามเศรษฐกิจโลกทำให้ลืมว่าสิ่งที่เป็นธรรมชาตินั้นคือรากฐาน ที่จะทำให้การค้าและอุตสาหกรรมก้าวหน้าไปได้ จึงมีการวิพากษ์วิจารณ์จากนักวิชาการด้านสังคมศาสตร์ทั้งในประเทศและต่างประเทศว่าการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยขาดประสิทธิภาพเพราะมิได้สนใจการสูญเสียและเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ เพราะอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมหาศาล (สุชาดา ไร่รุ่งเรือง 2554)

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบบังในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบบังในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรต้น

ข้อมูลส่วนบุคคล
- เพศ
- อายุ
- อาชีพ

#### ตัวแปรตาม

แนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบบังในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี
- ด้านนโยบายของผู้บริหาร

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน

#### ความหมายของการพัฒนาชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานที่ทำงานด้านการพัฒนาชุมชนร่วมกับประชาชน มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการบริหารจัดการชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน และมีเป้าหมายสู่ “ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนพึ่งตนเองได้ ครอบคลุมมีคุณภาพชีวิตดี มีความสุข” ในการทำงานของ กรมฯ ยึดหลักการพัฒนาชุมชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คือ “เริ่มต้นที่ประชาชน ทำงานร่วมกับประชาชน และยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลัก” จากผลการพัฒนาชนบท ตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับ 1-9 ที่ผ่านมา และแผนฯ ฉบับที่ 10 ที่กำลังจะสิ้นสุดลงใน พ.ศ.2554 มีความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอน ของการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลทำให้หน่วยงานของรัฐ พยายามปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ประชาชนในชุมชนก็มีความตื่นตัวในการ ที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนมากขึ้น การกระจายอำนาจของรัฐลงสู่ชุมชน ทำให้การ พัฒนาชุมชนขึ้นอยู่กับประชาชนในท้องถิ่น และผู้ที่ทำหน้าที่ส่งเสริม/สนับสนุนในการให้คา ปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาชุมชน การวางแผนชุมชน การจัดทำโครงการ/กิจกรรม พัฒนา และความรู้ทางด้านวิชาการแก่ประชาชน ก็คือเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ทำงานในชุมชนบทนั้นเอง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ซึ่งมีบทบาทในการกระตุ้นให้ประชาชนได้รู้ ได้เข้าใจถึงแนวคิด หลักการวิเคราะห์ปัญหาของชุมชน การวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน และให้ประชาชน ตระหนักว่าเป็นปัญหาาร่วมกันของทุกคนในชุมชน

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ผลสัมฤทธิ์

ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 เป็นต้นมา รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ได้มีความพยายามที่จะทำการปฏิรูประบบราชการ โดยต้องการที่จะปรับปรุงระบบการบริหารงานราชการให้มีความทันสมัย จัดความไม่คล่องตัวทางการบริหาร ตลอดจนได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยนำเข้าและกฎระเบียบ มาใช้วิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management ; RBM) เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารรัฐกิจให้มีลักษณะเป็นอย่างภาคธุรกิจเอกชน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2543 : 145) โดยมุ่งเน้นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน กำหนดคุณศาสตร์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งต้องสร้างตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

ความหมายและแนวความคิดของการพัฒนาแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ระบบการพัฒนาแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น มักจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective ; MBO) การบริหารแบบเน้นผลสำเร็จ (Managing for Results) การบริหารที่เน้นผล (Results-Oriented Management) หรือการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ดังต่อไปนี้ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543 : 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related Pay) และทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2543 : 3) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่า เป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะ สำหรับกรมชลประทาน (2546 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

วิธีคำนวณ

	$\text{ผลสัมฤทธิ์} = \text{ผลผลิต} + \text{ผลลัพธ์}$	
แหลม	$\text{(Results)} = \text{(Outputs)} + \text{(Outcomes)}$	ดนตรี
Rando		ชลบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม(Field Research)2. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งใช้ในการ



วิเคราะห์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) วิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเทศบาลนครแหลมฉบังประสิทธิผลการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มถ้าพบ ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### วิธีดำเนินการวิจัย

ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบังในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมด 4 ด้าน ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วม โดยทำการศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 371 ราย ใช้สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ประชาชนในเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ผลการศึกษา พบว่า

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบังในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบังในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบังในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

ข้อค้นพบข้อที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การสำรวจแนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบังในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับบางครั้ง ( $\bar{X} = 2.31$ ) ด้านการมีส่วนร่วม

ด้านการปฏิบัติโดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับบางครั้ง ( $\bar{X} = 2.68$ ) ด้านการมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับบางครั้ง ( $\bar{X} = 2.67$ ) และด้านด้านการมีส่วนร่วมด้านการประเมิน โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.25$ )

ข้อค้นพบข้อที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงด้านการมีส่วนร่วมการตัดสินใจ ในประเด็นเรื่อง เทศบาลนครแหลมฉบังควรจัดให้มีการประชุม และร่วมแสดงความคิดเห็นของประชาชนเพื่อกำหนดเป็นนโยบายต่างๆ รวมถึงกำหนดวิธีการดำเนินการต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มากที่สุด รองลงมาคือ เทศบาลนครแหลมฉบังควรจัดให้มีการระดมความคิดเห็น หรือจุดประเด็นให้ประชาชนเห็นถึงความจำเป็นว่าประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมกันตัดสินใจในเรื่องต่างๆ และเทศบาลนครแหลมฉบังควรดำเนินการให้เห็นถึงความตั้งใจในการดำเนินกิจกรรมด้านการประชุมหรือประชาคมในแต่ละครั้งเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของการประชุมแต่ละครั้ง ตามลำดับ

## 2. อภิปรายผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อค้นที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับบางครั้ง สอดคล้องกับการวิจัยของคำมุน สุวรรณภูมิ (2552) ที่ได้ทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลไกรสอนพมวิหาน แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง และ ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของวิลาสินี เพชรวงศ์ (2547) ได้ทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม ศึกษากรณีชุมชนคลองริมพระ โขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับต่ำ ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของดวงใจ ปินตามูล (2555) ได้ทำการศึกษา การจัดการสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโสก อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับน้อย
2. การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับบางครั้ง ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของวิลาสินี เพชรวงศ์ (2547) ได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม ศึกษากรณีชุมชนคลองริมพระ โขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับต่ำ
3. การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับบางครั้ง สอดคล้องกับการวิจัยของคำมุน สุวรรณภูมิ (2552) ที่ได้ทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชน

ในการจัดการสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลไทรสอพนมวิหาน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับการวิจัยของวิลาลินี เพชรวงศ์ (2547) ได้ทำการศึกษาศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม ศึกษากรณีชุมชนคลองริมพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการผลประโยชน์ อยู่ในระดับสูง

4. การมีส่วนร่วมด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการวิจัยของวิลาลินี เพชรวงศ์ (2547) ได้ทำการศึกษาศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ศึกษากรณีชุมชนคลองริมพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการวิจัยของสาธิต ประทีปสุขปรกรณ์ (2549) ได้ทำการศึกษาศึกษาการมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอสีชัง จังหวัดชลบุรี พบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการวิจัยของวารุทธิ์ ชื่นอารมณ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้และการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า การมีส่วนร่วมด้านการติดตาม อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และไม่สอดคล้องกับการวิจัยของคำมูน สุวรรณภูมิ (2552) ที่ได้ทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลไทรสอพนมวิหาน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของดวงใจ ปินตามูล (2555) ได้ทำการศึกษา การจัดการสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโสก อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง

### 3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญดังนี้

1. เทศบาลนครแหลมฉบังควรมีการประสานความร่วมมือกับภาครัฐ และเอกชน ในการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาชุมชน
2. เทศบาลนครแหลมฉบังควรมีการประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้เห็นถึงประโยชน์ของสิ่งแวดล้อม
3. เทศบาลนครแหลมฉบังควรมีการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นรูปธรรม

4. เทศบาลนครแหลมฉบังควรมีการดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการหรือคณะทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของทางภาครัฐร่วมกันตรวจสอบเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน

#### 4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านแหลมฉบัง ในเขตพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัยหลังจากนี้คือ

1. เรื่องผลกระทบของปัญหามลภาวะต่อประชาชนในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี

2. ควรให้ประชาชนการมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี

#### บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

กรุงเทพมหานคร : กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.

กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.

กรรณิการ์ ชมดี. (2524). การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ : ศึกษาเฉพาะ

กรณีโครงการสารภี ตำบลท่าช้าง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี.

ปริญญาณิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2546). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

(พ.ศ. 2546-2550). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ

สำนักงาน ก.พ.

วัฒนธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ธีระพงษ์ แก้วหาญชัย. (2544). กระบวนการสร้างเสริมชุมชนเข้มแข็ง ประชาคมประชาสังคม.

ขอนแก่น : คลังน่านวิทยา.

เชียรชัย บุรพชนก. (2532). การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมสุขภาพิบาลของหมู่บ้านพึ่งตนเอง

ทางสาธารณสุขมูลฐานในจังหวัดระยอง. ปริญญาณิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีการบริหาร

สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2527). กลวิธี แนวทาง วิธีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงาน

พัฒนาชุมชน. ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์, บรรณาธิการ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษานโยบาย  
สาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ  
Happiness at Work of Employees of Sisaket Municipality  
นพดล ผิวหอม  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ บุคลากรเทศบาล ลูกจ้างประจำ และบุคลากรจ้าง ในเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับนับถือ และสวัสดิการ รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความมีอิสระในการทำงาน ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการวิจัย รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการตรวจสอบภายใน โดยต้องมีความเป็นอิสระทั้งในการปฏิบัติงานและการเสนอความเห็นในการตรวจสอบความมีอิสระในการทำงาน และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน

### ABSTRACT

This research the purpose is to study and compare the Happiness at Work of Employees of Sisaket Municipality. The sample used in this study, Municipal employees and employees hired employees. In the municipality Sisaket 234 was used in this research is scale questionnaire with 5 levels of statistical methods used to analyze data were percentage, mean, standard deviation Test t-test analysis, One-Way. Analysis of Variance.

The results showed that

1. Happiness at Work of Employees of Sisaket Municipality as a whole at a high level. Considering the income found. All at a high level The highest mean To receive the respect and benefits, followed. Security at Work and the lowest is freedom in working.

2. Comparison personal factors Happiness at Work of Employees of Sisaket Municipality found that gender, age, income and level of research experience. Opinions about The joy in the performance of Sisaket Municipal Employees. No difference.

Suggestion

There should be internal audit It must be independent both in performance and proposal for ensuring the freedom to work. And should allow employees to use their skills in a variety of operational.

**Keywords :**Happiness at Work

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญในแง่ความผาสุกของมนุษย์ ซึ่งคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการมนุษย์และความสุข (Oliver et al, 1996) การวิจัยทางด้านคุณภาพชีวิตมีความกว้างขวางมาก ในช่วงแรกนักวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นพื้นฐานในการวิจัย แคมป์เบลและคณะ (Campbell et al., 1976) ได้กล่าวว่ นอกจากความสุขและสุขภาพแล้ว ก็ยังมีมิติอื่นๆ อีก ชีวิตที่ดีสามารถวัดได้จากสิ่งของอุปโภคบริโภค และสันนิษฐานว่าเป้าหมายระดับชาติได้เพิ่มความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตมากกว่าการมีทรัพย์สินสมบัติมากมาย แม้ว่าคุณภาพชีวิตมักจะวัดจากสิ่งของอุปโภคบริโภค แต่ในระดับชาติ ต้องมีการเปลี่ยนมุมมองจากในแง่เศรษฐศาสตร์ ไปเป็นมุมมองในแง่จิตวิทยาที่เน้นในด้านความผาสุกเป็นสำคัญ

และในมิติด้านการทำงาน เป็นมิติสำคัญมิติหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต จึงมีหลายหน่วยงาน แยกการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ออกจากการวัดคุณภาพ

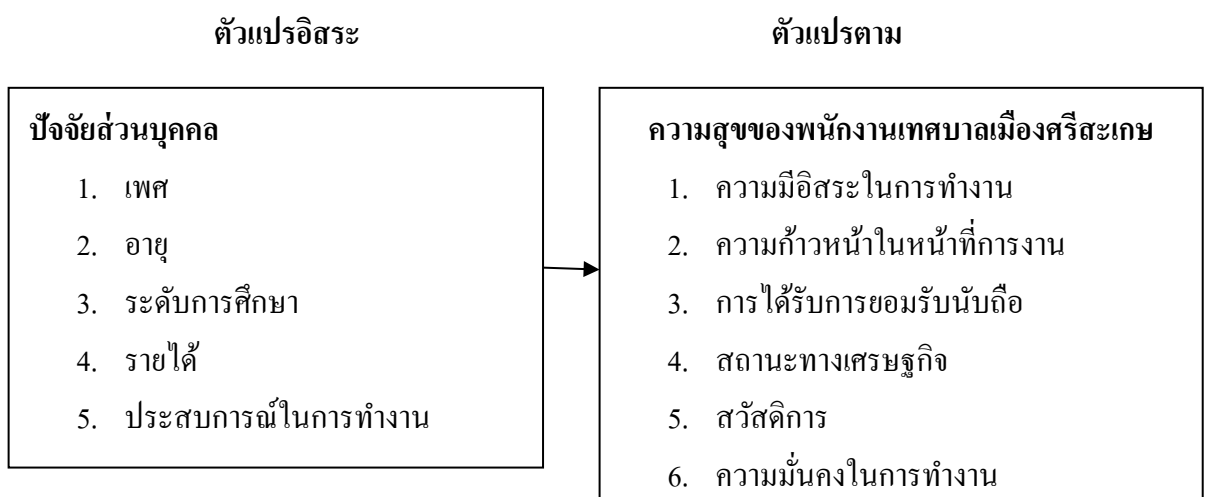
ชีวิตโดยทั่วไป เนื่องจากชีวิตการทำงานมีช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวที่คาบเกี่ยวกัน คนทำงาน คือ บุคคลหนึ่งในสังคมทั่วไป ที่มีความปรารถนาให้ตนเองดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข ตามเงื่อนไข หรือเกณฑ์บางอย่างที่ต้องการเพิ่มมากขึ้น เช่น ความต้องการให้มีอาชีพที่มั่นคงและก้าวหน้า ความต้องการทำงานในองค์กรที่มั่นคง ความต้องการได้รับโอกาสในการพัฒนา ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นบุคคลที่มีคุณค่าในองค์กร ได้รับการยอมรับจากบุคคลทุกระดับในที่ทำงาน ได้รับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ได้รับสวัสดิการที่พึงพอใจ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสุขของคนทำงาน จึงหมายถึง ประสบการณ์ และความรู้สึกรของคนทำงาน ที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงจัง การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ถ้าคนทำงานได้รับสิ่งต่างๆ ดังกล่าว อย่างบ่อยครั้งและต่อเนื่อง คนทำงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556: 33-34)

ด้วยความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ” เพื่อวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสุขในการทำงานกับระดับความสุขของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายของเทศบาลเมืองศรีสะเกษต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย





## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสุขในการทำงาน

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

องค์การยูเนสโก ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิต คือ ความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจ มีความสุข ความพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัย และทรัพยากร โดยแบ่งประเด็นการศึกษาเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การศึกษาด้านภาวะวิสัย ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลที่สามารถ นับได้หรือวัดได้ เช่น ข้อมูลทางประชากรและเศรษฐกิจ และการศึกษา ด้านอัตวิสัย เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึก และเจตคติในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นการวัดโดยใช้การตอบตามความรู้สึก ความนิยม ความคิดเห็นการตัดสินใจ และความเชื่อต่อสิ่งที่ถามในแบบสอบถาม องค์การยูเนสโก (UNESCO) ยังได้กล่าวว่า พื้นฐานคุณภาพชีวิตของประชากร ดูได้จาก 1) รายได้ครอบครัวที่พอเพียงแก่การเลี้ยงชีพ 2) การมีงานทำ 3) การศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน 4) โอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง 5) การมีเอกราชของประเทศโดยปราศจากการแทรกแซงจากรัฐบาลอื่น

#### แนวคิดความสุขในการทำงาน

ความสุข คือความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่ง ความสุขมีหลายระดับ ตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อยหรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลินหรือเต็มไปด้วยความสนุก สิ่งที่ทำให้เกิดความสุข พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายคำว่า “สุข” คือ ความสบายกาย สบายใจ มักใช้เข้ากับคำ เช่น อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข สบายกายสบายใจ การศึกษาจำนวนมากได้มีการแทนคำว่า “ความสุข” ด้วยคำอื่น เช่น แผนพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 มีการใช้คำว่า “ความอยู่ดีมีสุข” (Well - Being) ให้ความหมายว่าเป็นความสำเร็จ ซึ่งเชื่อมโยงกับโอกาสทางเลือกในการดำรงชีวิตและความสามารถ (Capabilities) ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยมีอิสรภาพในการเลือกดำรงชีวิต ฉะนั้น ความสุข (Happiness) จึงเป็นส่วนหนึ่งของ “ความอยู่ดีมีสุข” เป็นเครื่องวัดด้านสังคม (สมชาย ศักดาเวคีอิสร, 2544) ซึ่งเป็นรูปธรรมและการวัดเชิงภาวะวิสัย (Objective) โดยมีดัชนีที่ใช้วัดองค์ประกอบความสุขจากภายนอก เช่น สุขภาพ ระดับการศึกษา การทำงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2548: 35-37)

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางบัวทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่

เทศบาลเมืองบางบัวทอง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และ F-test

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับนับถือ และสวัสดิการ รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความมีอิสระในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรมีการตรวจสอบภายใน โดยต้องมีความเป็นอิสระทั้งในการปฏิบัติงานและการเสนอความเห็นในการตรวจสอบความมีอิสระในการทำงาน
2. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ
3. ควรมีโอกาสได้ทำงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของงานเพิ่มมากขึ้น
4. ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสในการยอมรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ
5. ควรมีการชี้แจงภายในองค์กรเกี่ยวกับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากรในองค์กร
2. ควรศึกษาความสุขของบุคลากรในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

### บรรณานุกรม

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุค.

- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ.(2556). **คู่มือการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมชาย ศักดาเวทีอิสร. (2544). **การพัฒนาเครื่องชี้วัดความอยู่ดีมีสุข**. ที่ประชุมวิชาการกรมสุขภาพจิต ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักงาน. คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. (2548). **สมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยความอยู่เย็นเป็นสุข**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ
- Campbell, A., Converse, P.E. and Rodgers W.L.(1976). **The Quality of American Life**. New York: Russell Sage Foundation.
- Oliver, J.P.J. et al. (1996). **Quality of Life and Mental Health Service**. London: Routledge.

**การพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน  
ในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**  
**LOCAL DEVELOPMENT BY PUBLIC PARTICIPATION IN SANNAMEUNG  
MUNICIPALITY, SANSAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE**

นภิศ ต่อตั้งพานิช<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 392 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test, F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีการพัฒนาท้องถิ่นของตนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มากที่สุดคือ ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ด้านบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน พบว่าประชาชนในเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ** การพัฒนาท้องถิ่น ประชาชน เทศบาลตำบล

**ABSTRACT**

This study aims 1) to study local development by public participation in Sannameng Municipality, Sansai District, Chiangmai Province. And 2) to compared local development by public participation in Sannameng Municipality, Sansai District,

---

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Chiangmai Province. which categorized by gender, age, education, career and average income.

The 392 samples were the residents in the service area of Sannameng Muntipality, Sansai Disrtict, Chiangmai Province. The instrument was the questionnaires. The statistical procedures employed to examine the data were Frequency, Percentage, Mean, t-test and F-test.

The finding were the following: 1.) Public participation on local development in Sannameng Muntipality, Sansai Disrtict, Chiangmai Province indicated at high level. To consider at each aspect can be ranged from the highest level on social and quality of life, economy, good governance, natural resources and environment, respectively. And 2) The differentiation on gender, age, education, career, average income performed that their participation on local development in Sannameng Muntipality, Sansai Disrtict, Chiangmai Province were not statistical significant different at level .05

**Keywords:** Local Development, Public, Muntipality

## บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ถูกจัดวางให้เป็นกลไกประสานการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน ระดับตำบล/หมู่บ้าน ทำหน้าที่ในการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการและกำหนดแนวทางพัฒนาให้ ถูกต้องตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น พัฒนา และบริหารงานให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ก่อให้เกิดความผาสุก ของประชาชนในตำบล รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันให้ความสำคัญกับ การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดกรอบความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้บัญญัติให้มีองค์กรรับผิดชอบในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พระราชบัญญัติบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น 2542 ซึ่งจุดหมายดังกล่าว จัดทำขึ้นเพื่อให้กระจายอำนาจเป็นไปอย่างโปร่งใสและสามารถ ตรวจสอบได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจกว้างขวางขึ้น ซึ่งมีใช้มีหน้าที่บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ ประชาชนในท้องถิ่น

เท่านั้น แต่รวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่น และเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาคมท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเทศบาลมาก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างโปร่งใส สุจริต เปิดเผยข้อมูล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การตัดสินใจทางการเมือง รวมถึงการตรวจสอบ การใช้อำนาจรัฐในทุกระดับ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อเป็นแนวทางขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อ สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะ และมุ่งสู่ความยั่งยืน ได้ให้คุณค่าความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทางของการให้ประชาชนเป็น ศูนย์กลาง และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกำหนดในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มี การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งมีกลยุทธ์คือ 1) พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน 2) เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ และ 3) พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (สำนักงานพัฒนาคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,2556: ออนไลน์)

จากหลักการและความจำเป็นดังกล่าวทำให้การพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมาได้รับการพัฒนากระบวนการบริหารราชการที่สนับสนุนการปรับกระบวนการทำงานของส่วนราชการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น หรือที่เรียกว่า “การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” ในส่วนภาคราชการ การส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไข และเป็นกุญแจดอกสำคัญของความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและเอื้อต่อประโยชน์สุขของประชาชน เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุน และส่งเสริมให้ระบบราชการมีพลังในการพัฒนาประเทศอย่างสร้างสรรค์ อันเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาราชการยุคใหม่ที่เป็นราชการระบบเปิดอย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาคราชการที่มาจากทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนท้องถิ่น จะช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชน ได้รับทราบความต้องการและปัญหาที่แท้จริง ลดความขัดแย้งและต่อต้าน ทั้งยังเป็นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เสริมสร้างให้ประชาชน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในประเด็นสาธารณะ ซึ่งเป็นบทบาทที่หน่วยงานภาคราชการจะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นดังนั้น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่เปิด

โอกาสให้ประชาชนและเครือข่ายภาคประชาสังคมทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นหุ้นส่วน จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการต่าง ๆ จะสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมากน้อยเพียงใด รวมทั้งต้องอาศัยกระบวนการความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในสังคมที่เป็นพันธมิตรของภาคราชการ ซึ่งถึงเวลาแล้วที่ภาคราชการจะต้องร่วมมือกันเปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อทำให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดการแบ่งสรรทรัพยากรอย่างยุติธรรมและลดความขัดแย้งในสังคม และที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างกลไกของการพัฒนาระบบราชการที่ยั่งยืน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนนั่นเอง (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559)

จากสภาพการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่ายังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เช่น มาตรการแก้ไขปัญหามิได้ตอบสนองความต้องการของชุมชน ความล้มเหลวของกลไกการบริหารจัดการที่มีการคอร์รัปชัน การวางแผนที่สั่งการจากบนลงล่างทำให้ขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่ และยังสร้างนิสัยการรอรับความช่วยเหลือต่าง ๆ จากภาครัฐให้กับประชาชน นอกจากนี้ การที่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลางที่เข้ามารับซื้อผลผลิตภายในชุมชน และมีภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2559 ที่ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อวัยแรงงานในระดับล่าง ที่ส่วนใหญ่เป็นคนในชนบทต้องอพยพย้อนกลับไปยังถิ่นฐานเดิมสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ชุมชนหลายชุมชนเห็นว่าไม่สามารถที่จะพึ่งพารัฐและหน่วยงานราชการแต่เพียงฝ่ายเดียวและเห็นความสำคัญของการกลับมาพึ่งพาตนเอง ซึ่งเป็นเวลาเดียวกับที่มีชุมชนและมีการรวมกลุ่มเพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็งซึ่งความเข้มแข็งของการปกครองท้องถิ่นจะเป็นรากแก้วที่สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยซึ่งจะเกิดขึ้นได้ในสังคมหรือประเทศใดนั้นจะต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการเมืองและการพัฒนาประชาชนเพราะการมีส่วนร่วมในกระบวนการที่มีผลต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนเองอันถือว่าการกำหนดชะตาชีวิตของประชาชนด้วยตัวของประชาชนเองดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญจำเป็น และเป็นกระบวนการพัฒนาโดยประชาชนที่ยึด“ประชาชน”เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ของประชาชน ที่นำพาสังคมไปสู่การมีประชาธิปไตยโดยหากขาดซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองเท่ากับกระบวนการปกครองท้องถิ่นขาดความชอบธรรมในกระบวนการให้นักรการเมืองท้องถิ่นเข้ามามีอำนาจซึ่งส่วนใหญ่ของนักรการเมืองต่างก็มีความตั้งใจหรือมีแผนที่จะก้าวหรือพัฒนาตนเองไปสู่การเมืองระดับชาติ จึงกล่าวได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองระบอบประชาธิปไตยจึงเป็นการปกครองโดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง (วันรักษ์ มีงมณีนาคิน , 2540 : 10)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบว่า

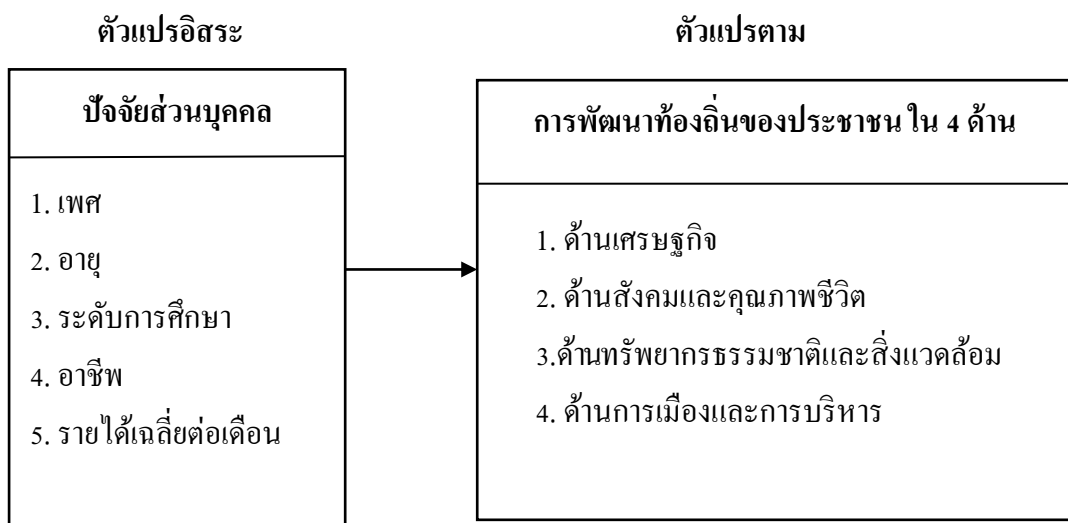
ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มากน้อยเพียงใด และผลการวิจัยยังใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาหรือ แก้ไขปัญหาการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนได้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติการ จะสะท้อนค่านิยมของสังคมไทยโดยทั่ว ๆ ไป ทั้งระดับพื้นฐานที่สุดเป้าหมายอันสูงสุดของการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น (โกวิท พวงงาม, 2559) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน



3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน

### การดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 19,133 คน (สำนักบริหารการทะเบียน ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2564: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ
2. ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต
3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ด้านการเมืองการบริหาร

### ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คิดเป็นร้อยละ 57.91 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.71 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.05 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.08 ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.64

2. การพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.78$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีการพัฒนามากที่สุด คือ ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ( $\bar{X}=3.81$ ) รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ( $\bar{X}=3.78$ ) ด้านบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ( $\bar{X}=3.77$ ) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X}=3.75$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.78$ )เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลมีการสนับสนุน ร้านค้าชุมชน กองทุน ธนาคารหมู่บ้าน ( $\bar{X}=3.84$ ) รองลงมา เทศบาลในการส่งเสริมการตลาดชุมชนและสินค้าพื้นเมือง ( $\bar{X}=3.78$ ) เทศบาลในการส่งเสริม สนับสนุนกลุ่มอาชีพ พัฒนาอาชีพพัฒนาฝีมือแรงงาน ( $\bar{X}=3.78$ ) เทศบาลมีการส่งเสริมการประกอบอาชีพระบบเกษตรอินทรีย์ ( $\bar{X}=3.77$ ) และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เทศบาลมีการแก้ไขปัญหาการว่างงาน ( $\bar{X}=3.76$ )

2.2 ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.81$ )เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจการกีฬาและนันทนาการภายในชุมชนเพียงใด ( $\bar{X}=3.84$ )รองลงมา ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาของเด็ก เยาวชน ประชาชนโดยทั่วไป ใด ( $\bar{X}=3.78$ )ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยภายในชุมชนเพียงใด ( $\bar{X}=3.78$ )ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและการควบคุมโรคติดต่อเพียงใด ( $\bar{X}=3.77$ )และ ข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการส่งเสริมอนุรักษ์ศิลป วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพียงใด ( $\bar{X}=3.76$ )

2.3 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.75$ )เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในชุมชนเพียงใด ( $\bar{X}=3.82$ )รองลงมาท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างจิตสำนึกและตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพียงใด ( $\bar{X}=3.78$ )ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการบำบัดน้ำเสียและมลภาวะอื่นๆ ภายในชุมชนเพียงใด ( $\bar{X}=3.78$ )ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์แหล่งน้ำและป่าไม้ เช่น กิจกรรมการอนุรักษ์ป่าชุมชน เพียงใด ( $\bar{X}=3.77$ )และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการป้องกัน การทำลายทรัพยากรธรรมชาติเพียงใด ( $\bar{X}=3.61$ )

2.4 ด้านบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.75$ )เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจการของเทศบาล เกี่ยวกับการบริหาร การปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เช่น กิจกรรมการณรงค์การออกไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเพียงใด ( $\bar{X}=3.87$ )รองลงมา ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ,จัดจ้าง จัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้

และอาคารสถานที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพียงใด( $\bar{X}=3.86$ )ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบประชามเพียงใด( $\bar{X}=3.75$ )ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเทศบาล เพียงใด( $\bar{X}=3.74$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยจัดการให้บริการทั้งในและนอกสำนักงานเพียงใด( $\bar{X}=3.68$ )

3. ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าโดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมีความสนใจในการบริหารงานเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองปากช่อง จึงเป็นสาเหตุให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองปากช่องอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร สัมปทาเสถียร (2550) ได้ศึกษา

เกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงาน โครงการพัฒนาศักยภาพหมู่บ้านและชุมชนขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ กรณีศึกษาในกิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราวัลย์วรวงศ์ (2550) ได้ศึกษาการดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเมืองสรวง ผลการศึกษา พบว่าประชาชนเห็นว่าเทศบาลตำบลเมืองสรวงมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์สาทา (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลนาจารย์อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาลตำบลนาจารย์ อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากแต่ไม่สอดคล้องกับ กฤษฎากรณ์ ยูงทอง (2555) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลนาजू อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลนาजू ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลนาजू อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยยังพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากว่า ประชาชนให้ความสำคัญ และเอาใจใส่เกี่ยวกับสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การกีฬา การแก้ไขปัญหาสุขภาพเสพติด การสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนประสบปัญหาในเรื่องยาเสพติดและสุขภาพอนามัย จึงต้องการมีส่วนร่วมในเรื่องดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชานันท์ สาทา (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลนาจารย์อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพระมหาประกาศิต สิริเมโธ (2556) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงของชุมชนบ้านคลองใหม่ อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงของชุมชนบ้านคลองใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ กฤษฎากรณ์ ยูงทอง (2555) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลนาजू อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษา ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา เทศบาลตำบลนาजू ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลตำบล นาजू อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากว่า ประชาชนไม่ค่อยเห็นความสำคัญในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติ

ของชุมชน เนื่องจากรายได้ที่ต่ำ และประกอบอาชีพไปตามฤดูกาล ประชาชนไม่ค่อยมีความรู้ และไม่ค่อยคำนึงถึงโทษของการตัดไม้ทำลายป่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของโสมพรรณ คงประพันธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วม ในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาประกาศิต สิริเมโธ (2556) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง ของชุมชนบ้านคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีส่วนร่วม ในการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานด้วยการเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดในทุกด้าน
2. ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต มีค่าอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเทศบาลเมืองปากช่องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เทศบาลเมืองปากช่อง ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลเมืองปากช่อง ให้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย เรื่องการพัฒนาท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่อง บทบาทของนายกเทศมนตรีของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ในการพัฒนาท้องถิ่น
2. ควรศึกษาเรื่อง แนวทางและรูปแบบการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในรูปแบบต่างๆ

3. การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

### บรรณานุกรม

- กฤษฎาภรณ์ ยูงทอง (2555) การมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลนาแก้วอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ : กรณีศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลนาแก้ว. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.(2559).คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดโครงสร้างหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : ที.เค.เอส.พับบลิชซิ่ง.
- โกวิท พวงงาม.(2559). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร:บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จันทร์สม โภคสวัสดิ์.(2550). ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบล :ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร. สารนิพนธ์ (ศน.ม) รัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิราวัลย์ วรวงศ์ .(2550).การดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2539). การปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ: พิมพ์พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์.
- ทวีทอง หงส์วิวัฒน์.2527.การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.กรุงเทพมหานคร:ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- เทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.(Online). <https://www.sannameng.go.th/information.html>, 26 กุมภาพันธ์ 2564.
- ชนภัทร สัมปทาเสถียร. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานโครงการพัฒนาศักยภาพหมู่บ้านและชุมชน ขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ กรณีศึกษาในกิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.

- ปรัชญาศรีภา. (2540). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองขอนแก่นจังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ.(2526).**การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). **นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบันของประเทศไทย ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.**กรุงเทพฯ:ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์. (2531) “การมีส่วนร่วมของประชาชน”. วารสารการพัฒนาชุมชน.ปีที่ 27 ฉบับที่ 2: 24; กุมภาพันธ์, 2531.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2526). **หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท.** กรุงเทพมหานคร :ห.ส.น.ไทย-อนุเคราะห์ไทย.
- รศกนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2547). **การบริหารท้องถิ่น.** เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารภาครัฐ หน่วยที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน.(2540).**หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค.**กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- วรรณ ทอแก้ว.(2554).**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นในจังหวัดยะลา.** บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานพัฒนาคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.(2556).**รายงานประจำปี 2556 (Online).**  
<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-annual-report-2556-publish2557-thai-version.pdf>, 2 กุมภาพันธ์ 2564.
- สำนักบริหารการทะเบียน ระบบสถิติทางการทะเบียน.(Online). [https://stat.bora.dopa.go.th/new\\_stat/webPage/statByYear.php](https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php). 27 มกราคม 2564.
- สุชานันท์ สาทา.(2550).**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลนาจารย์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.**สารนิพนธ์ (ศน.ม) รัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- อकिन รพีพัฒน์. (2527). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.**กรุงเทพฯ:ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.

Cohen, John M. and Uphoff, Norman T. (1977). **Rural Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation.** In Rural Development Monograph No. 2 The Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University, January.

Uphoff, Norman T.(1980)“Participation’s Place in Rural Development : seek clarity through specifics”, **World Development.** Vol. 8 : 219.

Yamane, T. (1973). **Statistic: An introductory analysis** (3<sup>rd</sup>ed.). New York: Harper and Row.



**การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของ  
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน**  
**EVALUATION OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM OF THE  
ANTI-MONEY LAUNDERING OFFICE**

นรวิษณุ มัชฌิมา

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรศึกษา ได้แก่ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 5 ระดับจากมากไปหาน้อย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ข้อเสนอแนะของการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงพยาบาลบ้านไร่ ควรจัดให้หน่วยงานมีการดูแลรักษาทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น เมื่อได้ดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน และควรให้หน่วยงานมีการจัดส่งรายงานประจำเดือนตรงตามกำหนดเวลา

**คำสำคัญ** การประเมินผล ควบคุมภายใน สำนักงานปราบปรามการฟอกเงิน

**ABSTRACT**

This research Have a purpose To study the evaluation of the internal control system of the Anti-Money Laundering Office in 3 areas: compliance, regulations, and reliability of financial reports. And efficiency aspects.

This research was a survey research. Population studies were 70 civil servants working at the Anti-Money Laundering Office. The research instrument was a questionnaire of 5 levels from descending level. Data analysis by frequency, percentage, mean and Standard deviation.

The results of the research were as follows:The overall assessment of the internal control system of the Anti-Money Laundering Office was at a moderate level. When considered individually, it was found that Compliance with relevant rules and regulations The highest average

was followed by the reliability of the financial reports. And efficiency aspects With the lowest average The research recommendations were for administrators of Banrai Hospital. Should provide the agency to take care of more assets. When operating according to the internal control system And the agency should send monthly reports on time

**Keywords:** Evaluation, Internal control; Anti-Money Laundering Office

## ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันเป็นที่รับรู้กันในสังคมทั่วไปว่า การทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นภัยร้ายแรงที่คุกคามความมั่นคงของประเทศ และเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับต่างประเทศในการที่จะเข้ามาร่วมดำเนินกิจการ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ข้อมูลข่าวสาร สามารถเชื่อมโยงกันได้ อย่างรวดเร็วเป็นเครือข่ายที่ไร้พรมแดน การเคลื่อนย้ายแรงงาน เงินทุน และสินค้าเป็นไปอย่างเสรีมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต และนำโลกเข้าสู่ยุคแห่งการจักระเบียบใหม่ การปรับเปลี่ยนระบบราชการ บริหารราชการไทยเป็นสิ่งจำเป็นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ดังนั้นรัฐบาลได้ปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ กฎหมาย วัฒนธรรม ค่านิยม รวมทั้งปรับระบบการจัดการภาครัฐ โดยมีเป้าประสงค์หลักหรือผลลัพธ์ สุดท้ายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างความเป็นเลิศของระบบราชการไทยให้รองรับ กระแสการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดกระแสความต้องการบริหารงานอย่างมีการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) หรือการบริหารงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วย หลักคุณธรรมหลักนิติธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - 2550 โดยเฉพาะ ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่ 5 การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศมุ่งส่งเสริม สร้างความเป็นธรรมในสังคมอย่างยั่งยืน (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546 – 2550) จาก การปฏิรูประบบบริหารงานของหน่วยงานของรัฐ ในปี 2544 ซึ่งเน้นผลผลิตและผลสัมฤทธิ์ที่มีความสอดคล้องกับ เป้าหมายที่รัฐได้กำหนดขึ้น โดยรัฐมีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการลงสู่ผู้ปฏิบัติมากขึ้นหน่วยงาน ส่วนกลางมีการปรับเปลี่ยนบทบาทจากการควบคุมเป็นการกำกับดูแลเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส และ ป้องกันการทุจริตประพตติมิชอบและทำให้การรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐาน การควบคุมภายใน พ.ศ.2544 ข้อ 5 “กำหนดให้ หน่วยงานรับตรวจจัดวางระบบการควบคุมภายในโดยใช้มาตรฐานการควบคุมภายในเป็นแนวทางให้แล้วเสร็จภายใน หนึ่งปี นับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ” และข้อ 6 “กำหนดว่าให้ผู้รับตรวจรายงานต่อคณะกรรมการตรวจเงิน แผ่นดิน ผู้กำกับดูแล และคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเก้า สิบวันนับจากสิ้นปีงบประมาณ”

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มีการควบคุมภายในเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่จัดให้มีขึ้นในองค์กรเพื่อให้บรรลุภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การควบคุมภายในไม่ใช่ระบบหนึ่งระบบใดโดยเฉพาะ หรือเป็นระบบซึ่งแยกออกจากระบบงานประจำขององค์กรแต่การควบคุมภายในควรถือเสมือนเป็นส่วนเดียวกันกับระบบงานที่ฝ่ายบริหารใช้ปฏิบัติงานการจัดให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลและสอดคล้องกับ มาตรฐานการควบคุมภายใน ที่กำหนดโดยคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษากการประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เพื่อให้ทราบว่าผลการดำเนินงานจัดระบบควบคุมภายใน เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพปัญหา ค้นพบข้อบกพร่อง ผลที่ได้รับจากการศึกษาอาจใช้เป็นเครื่องมือสำหรับให้ผู้บริหารของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นำไปกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการระบบการควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล รวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่บุคคลทั่วไปที่สนใจ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำนวน 70 คน

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย ดังนี้ 1)แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน 2)มาตรฐานการควบคุมภายใน 3)แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ 4)แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล 5)งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การควบคุมภายใน คือ “การควบคุมภายในเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารนำมาใช้เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด” สถาบันตรวจเงินแผ่นดิน ระหว่างประเทศ (International Organization of Supreme Audit Institutions – INTOSAI) “การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล หัวหน้า หน่วยงานของรัฐฝ่ายบริหาร และบุคลากรของหน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่าง สมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐจะบรรลุ วัตถุประสงค์ด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ” (กรมบัญชีกลาง, 2561) “การควบคุมภายในเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่จัดให้มีขึ้นในองค์กรเพื่อให้บรรลุ ภารกิจ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล” (สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน)การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดผลโดยคณะกรรมการ ผู้บริหารและบุคลากรอื่นนอกแบบมาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งด้าน ดำเนินงาน การรายงานทางการเงินและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ John D. Millet (1954, p.4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย Herbert A. Simon (1960, p.80) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกลบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ ดังนี้

$$E = O - I / S$$

E= Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O= Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I= Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S= Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Ryan and Smith (1954, p.276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น นอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

การประเมินประสิทธิผลขององค์กร ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ได้มีการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์สร้างแบบจำลองเพื่อวัดประสิทธิผล สำหรับในประเทศไทยยังมีการศึกษาในแง่มุมนี้น้อย แต่ได้มี

การศึกษากันอย่างกว้างขวางในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกา และจากการที่ได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์กร การวัดประสิทธิผลขององค์กร

Talcott Parsons (1964, p.44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์กรเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์การจำเป็นจะต้องกระทำซึ่งประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
4. สิ่งที่ย้อนแย้งอยู่ในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์

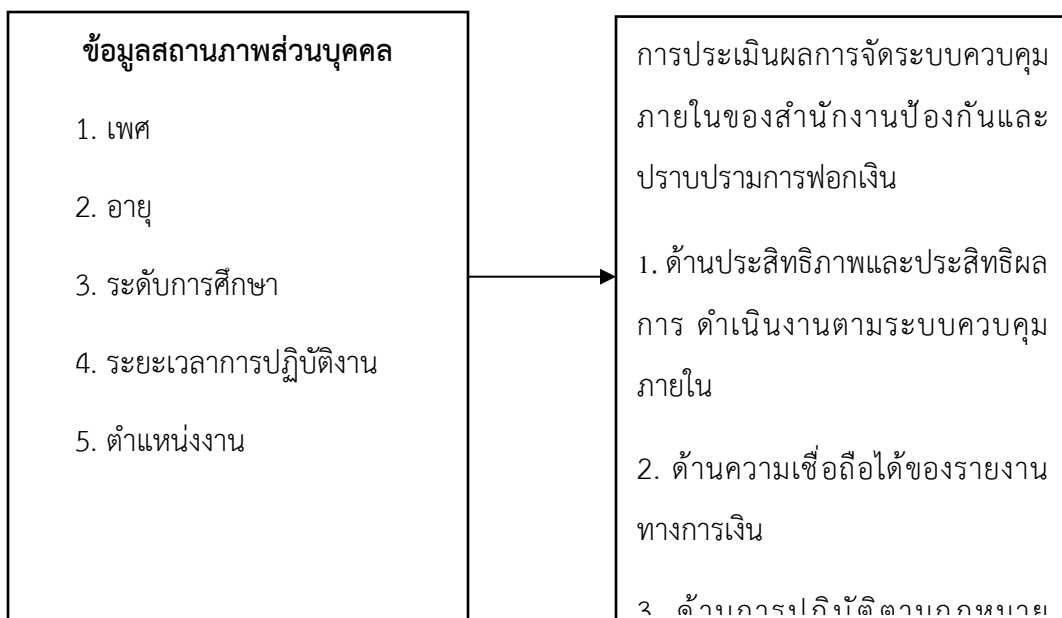
สุดารัตน์ บัวเนียม (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง พบว่า 1. ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 2. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอเมือง พัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า โดยมีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ชุด คือแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีการวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมาย โดยนำไปเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายโดยมีกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2543) การเก็บรวบรวมข้อมูล 1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ 2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ดังนี้ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบแต่ละข้อ โดยการแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของคำถามแต่ละข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 26-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 มากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 36-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 และมีอายุ 21-25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 น้อยที่สุด ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 87.14 มากที่สุด รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.58 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.28 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10-20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มากที่สุด รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57 น้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 มากที่สุด รองลงมาคือระดับหัวหน้างาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และระดับหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 8.57 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 44.28 มากที่สุด รองลงมา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 น้อยที่สุด ตามลำดับ การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.20$ ) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.28$ ) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.27$ ) และด้านการประสิทธิภาพประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.06$ ) น้อยที่สุด การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.06$ ) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หลังจากทีหน่วยงาน/ฝ่ายได้ดำเนินงานตามระบบควบคุมภายในที่จัดไว้ ผลการทำงานบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.13$ ) มากที่สุด รองลงมา คือ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายในส่งผลดีในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.10$ ) และหน่วยงานมีการดูแลรักษาทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 2.96$ ) น้อยที่สุด การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.27$ ) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลรายงานสามารถให้

ผู้บริหารใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.38$ ) มากที่สุด รองลงมา คือ การดูแล ป้องกันทรัพย์สินของทางราชการที่มีรูปร่างที่มีตัวตน มีการตรวจนับ การเปรียบเทียบจำนวนที่มีจริงกับทะเบียน หรือหลักฐานการบัญชี และสามารถสอบถามข้อมูลหรือขอเอกสารดำเนินงานเมื่อท่านสงสัยได้มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.32$ ) และหน่วยงานมีการจัดส่งรายงานประจำเดือนตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.07$ ) น้อยที่สุด การ ประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ด้านการปฏิบัติให้เป็นไป ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.31$ ) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทราบและเข้าใจถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.31$ ) มากที่สุด รองลงมาหลักฐานเอกสารดำเนินงานหรือระบบงานที่มีความสำคัญและจำเป็น มีการจัดทำขึ้นเป็นเอกสารหรือ หนังสือ เช่น โครงสร้างการควบคุมภายใน คำสั่ง นโยบาย หรือคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานหรือระบบงานที่ สำคัญ มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.30$ ) และการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน มี ค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.25$ ) น้อยที่สุด

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการจัดระบบควบคุมภายในของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการ ฟอกเงิน มีประเด็นที่สำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล ผลการวิจัยพบว่าหลังจากที่หน่วยงาน/ฝ่ายได้ดำเนินงานตามระบบ ควบคุมภายในที่จัดทำไว้ ผลการทำงานบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายในส่งผลดีในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีการป้องกันความเสียหาย การ รั่วไหล การสิ้นเปลือง การทุจริต หรือลดความผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) ได้ ศึกษาการวิจัย เรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ ห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้สึก ที่มีต่อบริการ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ระดับมากตามลำดับ ดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

2. ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลรายงานสามารถให้ผู้บริหารใช้ ประโยชน์ในการตัดสินใจในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสามารถสอบถามข้อมูลหรือขอเอกสาร ดำเนินงานเมื่อท่านสงสัยได้ และหน่วยงานมีการจัดส่งรายงานที่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร พรรณเรืองรอง (2549) ได้ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในของ



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยการดำเนินงานเพื่อปฏิบัติงานควบคุมภายในทั้ง 5 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับดี พิจารณาจากการที่ทุกหน่วยงานได้ดำเนินงานตามมาตรฐานการควบคุมภายในที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินกำหนดไว้

3. ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่าการทราบและเข้าใจถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือหลักฐานเอกสารการดำเนินงานหรือระบบงานที่มีความสำคัญและจำเป็น มีการจัดทำขึ้นเป็นเอกสารหรือหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติกาญจน์ ไชยเมื่อดิ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีการจัดตั้งคณะกรรมการการจัดวางระบบการควบคุมภายในตามข้อปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติของส่วนราชการกำกับอยู่ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และมีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO 5

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล ผู้บริหารสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินควรจัดให้หน่วยงานมีการดูแลรักษาทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น เมื่อได้ดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน

1.2 ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ผู้บริหารสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินควรให้หน่วยงานมีการจัดส่งรายงานประจำเดือนตรงตามกำหนดเวลา

1.3 ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ควรมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้บริหารสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินควรศึกษาวิจัยด้านด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลของการจัดระบบควบคุมภายในเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2550). **รัฐ รัฐธรรมนูญ กฎหมาย. โครงการตำราและสื่อการสอน**  
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คารมณีย์ เพียรภาณุ. (2548). **องค์การที่มีประสิทธิผล: ความท้าทายของผู้บริหาร.** ออนไลน์เข้าถึงใน  
<http://banpathaischool.igetweb.com/index.php?mo=3&art=230481>. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน  
พ.ศ. 2563.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2536). **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร.** กรุงเทพฯ :  
คุรุสภาลาดพร้าว.
- จารุพงศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์. (2547). **เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการ**  
**บริหารราชการไทย หน่วยที่ 4 กฎหมายพื้นฐานในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ.** กรุงเทพฯ  
: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาญวิทย์ ยิกุสังข์. (2545). **สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด**  
**สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชุมพร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสถาบันราชภัฏสุ  
ราษฎร์ธานี.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). **การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ**  
**เทศบาลนครสงขลา.หาดใหญ่.** มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ประสาท พงษ์สุวรรณ. (2551). **เอกสารประกอบคำบรรยายกฎหมายว่าด้วยคดีปกครองของไทย. Droitdu**  
**contentieux administratif thailandais.** ศาลปกครองกลาง. เอกสารอัดสำเนา.
- ปรานทิพย์ คงสมปราษฎ์ และคณะ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของเทศบาลเมืองสระบุรี.** ภาค  
นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สำเนา.
- พงษ์ไพบุลย์ ศีลาราวเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ้มวงศ์. (2551). **รายงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก**  
**เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** ออนไลน์เข้าถึงใน  
<http://lib.kru.ac.th/rOil/uploads/cccc/101.doc>. สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2563.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ**  
**โรฒ.กรุงเทพฯ.**
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ. (2548). **การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+ ตาม**  
**ทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.** สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหา  
สารคาม.

ยุภา วิเศษศร. (2550). การประเมินระบบควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุदारัตน์ บัวเนียม. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตาม มาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

**กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินองค์การ  
บริหารส่วนตำบลเสาภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช**  
**Operation Process of Emergency Medical Operations , Sao Phao  
Subdistrict Administrative Organization, Sichon District,  
Nakhon Si Thammarat Province**  
**นัฐพงษ์ ว่างประชุม**

**รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ เก็บรวบรวมเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด 20 ตัวอย่าง ซึ่งได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการอ้างอิงตามคู่มือปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ผลการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่จะทราบและเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินตามภาพกระบวนการในการปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้จากการสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านขอบเขต ด้านความรับผิดชอบ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านระบบการติดตามและประเมินผล ส่วนด้านกฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องยังเป็นผลที่เจ้าหน้าที่ยังไม่ทราบ ซึ่งจากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงข้อดีข้อด้อยในแต่ละกระบวนการเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาหน่วยงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

**คำสำคัญ:** กระบวนการปฏิบัติงาน หน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา

## ABSTRACT

The objectives of this research were to study: The Operation Process of Emergency Medical Operations, Sao Phao Subdistrict Administrative Organization, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province.

This research was quantitative research. The population, Sao Phao Subdistrict Administrative Organization, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province. The sample population, Officers and people involved in the operation process of Emergency Medical Operations, Sao Phao Subdistrict Administrative Organization, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province. Chosen by simple purposive sampling. Data were collected using a questionnaire. The analyzes used were collected from all 20 samples of the interview material. Which was used to analyze the data according to which was used to analyze the data according to the reference procedure according to the role and responsibilities practice manual. Responsible for the process of receiving incident reports and coordinating with the operational unit to provide assistance to emergency patients.

The results showed that the staff will know and understand about the operational information of the emergency medical unit, Sao Phao Subdistrict Administrative Organization, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province. which corresponds to the manual on the roles and responsibilities of the notification process. and coordinate the operations units to help emergency patients according to the picture of the operating process as follows from the conclusion of this research Objectives, Scope, responsibility operational procedures in terms of monitoring and evaluation systems as for the law, standards and related documents, the results are still unknown to the authorities. From the research results, the advantages and disadvantages of each procedure are known to be used as a guideline for solving and developing the delay of emergency medical operations. Sao Phao Subdistrict Administrative Organization, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province.

**Keywords:** Operation Process, Emergency Medical Operations, Sao Phao Subdistrict Administrative Organization

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงที่ผ่านมาได้มีการเลือกตั้งและปรับเปลี่ยนนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ของในแต่ละพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่นกันทั่วประเทศ จึงทำให้แผนการและนโยบายในงบประมาณใหม่ที่จะเกิดขึ้นในปีงบประมาณ 2565 จึงได้มีการพัฒนาและวางแผนการทำงานของแต่ละส่วนงานให้มีความเข้าถึงและการให้บริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550) ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการ
- 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 3 ข้อมูลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน
- 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### 4ขอบเขตด้านประชากร

เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 กระบวนการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ขั้นตอนดังกล่าวช่วยให้การ

ดำเนินการมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด

1.5.2 ผู้ปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉินตามที่คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินกำหนด

1.5.3 ผู้ป่วยฉุกเฉิน หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยกะทันหัน ซึ่งเป็นภัยอันตรายต่อการดำรงชีวิตหรือการทำงานของอวัยวะสำคัญ จำเป็นต้องได้รับการประเมินการจัดการและการบำบัดรักษาอย่างทันท่วงที เพื่อป้องกันการเสียชีวิตหรืออาการรุนแรงขึ้นของการบาดเจ็บหรืออาการป่วยนั้น

1.5.4 หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน นับแต่การรับรู้ถึงภาวะการเจ็บป่วยฉุกเฉินจนถึงการดำเนินการให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการบำบัดรักษาให้พ้นภาวะฉุกเฉิน ซึ่งรวมถึงการประเมิน การจัดการ การประสานงาน การควบคุม ดูแล การติดต่อสื่อสาร การลำเลียงหรือขนส่ง การตรวจวินิจฉัย และการบำบัดรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉินทั้งนอกสถานพยาบาลและในสถานพยาบาล

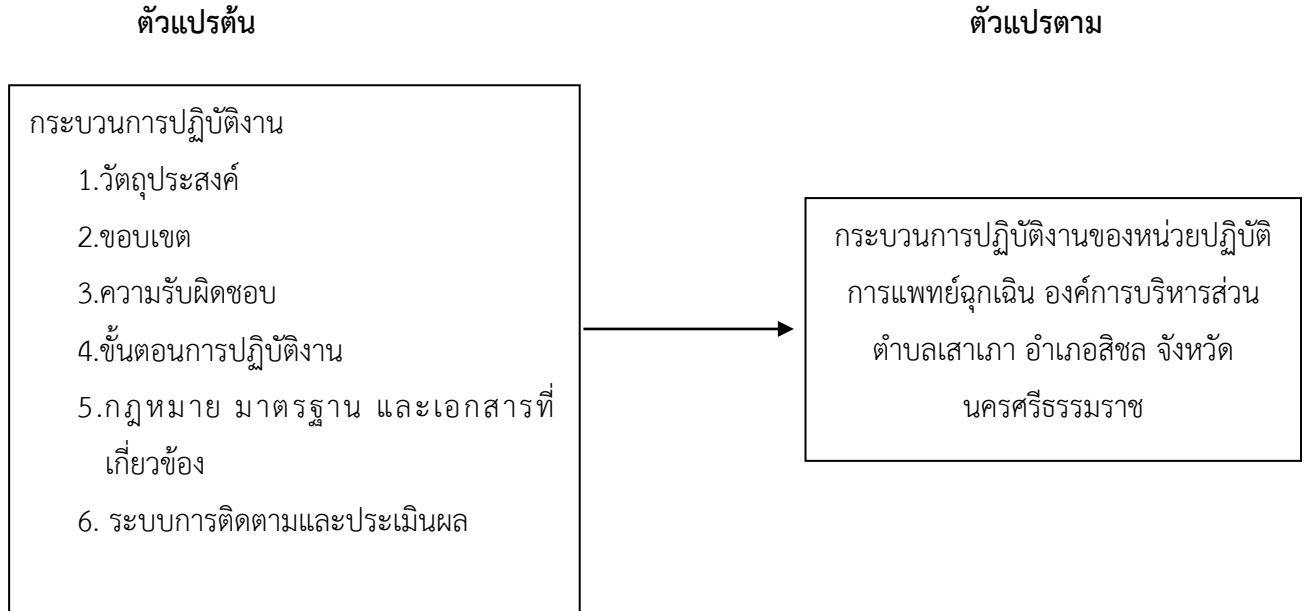
1.5.5 องค์กรบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล ประกอบด้วย 16 หมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีชื่อและเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง โดยเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขตองค์การบริหารส่วนตำบลแทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.6.2. ทำให้ทราบถึงแนวทางในปรับแก้และพัฒนาเจ้าหน้าที่และหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

## 1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบวิจัยแนวคิดวิจัย

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการ

จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน (2556) กล่าวว่า การควบคุมระบบการทำงานภายใน คือ กระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดยผู้บริหารตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้น ว่าวิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุตามที่ต้องการ ระบบการควบคุมการทำงานภายในประกอบด้วยนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ความมั่นใจว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในเรื่องดังนี้

ด้านการดำเนินงาน (Operation) โดยเป้าหมายก่อให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่า ด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปตามเป้าหมาย ที่ผู้บริหารกำหนดไว้และหากมีความเสียหายเกิดขึ้นก็ช่วยให้ทราบถึงความเสียหายนั้นได้โดยเร็วที่สุด

ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) เพื่อแจ้งผลทางการเงินหรืองบการเงิน ต้องมีความเชื่อถือได้และทันเวลา มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ตัดสินใจทางธุรกิจของนักบริหาร เจ้าหน้าที่ถือหุ้น และผู้ลงทุนทั่วไป

ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย และข้อบังคับ (Compliance with Application Laws and Regulations) การปฏิบัติงานให้ได้ตามนโยบาย ข้อบังคับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนโยบายในเรื่องทางการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายใดๆ บางครั้งในการจัดการสามารถแยกแยะวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน แต่บางกรณีก็มีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกัน



## วิธีการดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับแก้และพัฒนาเจ้าหน้าที่และหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำมาเป็นการวิเคราะห์ ตามกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มประชาชน คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

### 3.3 เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์จำนวน 20 ชุด โดยการใช้วิธีการแบบเจาะจง ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 1** เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งงาน อายุในการทำงาน

**แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 2** ตามกระบวนการปฏิบัติงาน

- 1.วัตถุประสงค์
- 2.ขอบเขต
- 3.ความรับผิดชอบ
- 4.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 5.กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
6. ระบบการติดตามและประเมินผล

### แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น

#### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก องค์กรบริหารส่วนตำบล เสาภา อำเภอลือลา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการเก็บแบบสัมภาษณ์จำนวน 20 ชุด ให้แก่ผู้เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์กรบริหารส่วนตำบลเสภา อำเภอลือลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

1. ค้นคว้าจากหนังสือ ตำราเรียน เอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากระบบอินเทอร์เน็ต

#### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เป็นต้น

2. เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด 20 ตัวอย่างซึ่งได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการอ้างอิงตามคู่มือปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ ความ รับผิดชอบของกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ตามกระบวนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. ความรับผิดชอบ
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
6. ระบบการติดตามและประเมินผล

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

เพศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา มีอายุ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีอายุ น้อยกว่า 30 ปี และมีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ สมรส / อยู่ร่วมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 40.00 และหย่า / หม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

รายการต่อเดือน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ 15,000-50,000มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาต่ำกว่า 15,000 คิดเป็นร้อยละ 35.00 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ข้าราชการ อปท. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

อายุในการทำงาน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ 5-10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาต่ำกว่า5ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 และสูงกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอลือชัย จังหวัดนครศรีธรรมราช

กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอลือชัย จังหวัดนครศรีธรรมราช มีทั้งหมด 6 ด้าน

1.ด้านวัตถุประสงค์ พบว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ มีการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 18 คน และไม่ทราบอีก 2 คน

2.ด้านขอบเขต พบว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ มีการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 15 คน และไม่ทราบอีก 5 คน

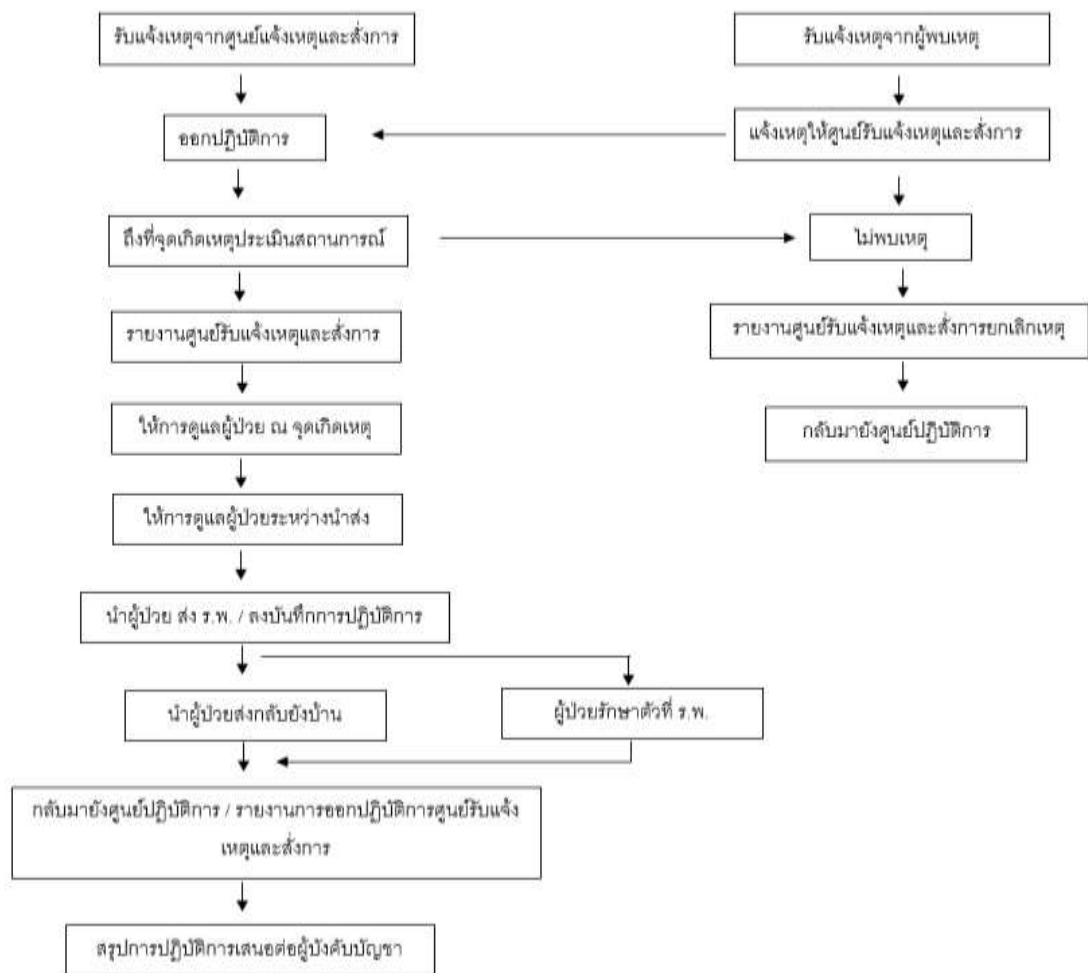
3.ด้านความรับผิดชอบ พบว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ มีการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 15 คน และไม่ทราบอีก 5 คน

4.ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ มีการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 13 คน และไม่ทราบอีก 7 คน

5.ด้านกฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ มีการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 17 คน และไม่ทราบอีก 13 คน

6.ด้านระบบการติดตามและประเมินผล พบว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ มีการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 12 คน และไม่ทราบอีก 8 คน

ดังนั้นจากข้อมูลการรวบรวมแบบสัมภาษณ์หน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราชสรุป ได้ดังภาพนี้



ภาพที่ 5.1 กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช

## อภิปรายผลการวิจัย

### จากผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่า เพศชาย 30-40 ปีสมรส / อยู่ร่วมกัน รายได้ 15,000-50,000 ตำแหน่งงานสายงานราชการ อายุในการทำงาน 5-10 ปี จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้น ได้แก่ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากเป็นสิ่งที่ต้องใช้องค์ประกอบหลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าด้านความก้าวหน้าด้านความพึงพอใจ และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรมีอิทธิพลที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอัครินทร์ พาฬเสวด (2546) ที่ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินตามภาพกระบวนการในการปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้จากการสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์
2. ด้านขอบเขต
3. ด้านความรับผิดชอบ
4. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. ด้านกฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
6. ด้านระบบการติดตามและประเมินผล

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูลการศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปใช้และปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านบุคลากรของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถที่จะเป็นแนวทางในการสร้างกระบวนการกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ตั้งแต่ขั้นตอนกระบวนการเริ่มจนถึงสิ้นสุดการปฏิบัติงานในแต่ละเหตุที่ได้รับแจ้ง

- 1.2 ด้านนโยบายของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถนำผลที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนนโยบาย เพื่อที่จะพัฒนาหน่วยงานให้มีความพร้อมแก่การให้บริการของชุมชน
- 1.3 ด้านอุปกรณ์และรถในการให้บริการของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถนำผลที่ได้ จากกระบวนการปฏิบัติการในแต่ละขั้นตอนเพื่อการพัฒนาและซื้ออุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งานและทันสมัยต่อการใช้งาน เพื่อรองรับแก่ความต้องการของชุมชน
- 1.4 ด้านระยะเวลาของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งจะนำไปปรับปรุงและ วางแผนงาน และสร้างทีมให้เข้าถึงทันเวลาของความต้องการการช่วยเหลือของชุมชน ให้ได้ย้รวดเร็วที่สุด

ดังนั้นจากข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ทางผู้วิจัยจะนำผลวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ได้มากที่สุด และจะนำไปปรับใช้ประยุกต์เพื่อเป็นแนวทางให้กับ หน่วยงานหรือฝ่ายต่างๆ ที่ร่วมงานกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อชุมชนและประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.1 วิจัยเรื่องศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลอื่น
- 1.2 วิจัยเรื่องศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลอื่น โดยการทำในรูปแบบของการเก็บแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้งาน
- 1.3 วิจัยเรื่องศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.2551

ประกาศประกาศสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ

เรื่อง หลักเกณฑ์การสนับสนุนการดำเนินงานและ

บริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่น พ.ศ.2553

หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท.0810.๒/ว 4298 ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2548 เรื่อง การ

กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548

หนังสือหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0808.2/ ว ๗๔ ลงวันที่ 8 มกราคม

2553 เรื่อง การตั้งงบประมาณรายจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หนังสือสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ที่ สพฉ.08/1465 ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2553

เรื่อง การดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น

แผนหลักการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ปี 2553 – 2555

มาตรฐานและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ฉบับที่ ๑

การดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.พรบ.การแพทย์ฉุกเฉินพ.ศ.2551.พิมพ์ครั้งที่3. นนทบุรี.สถาบัน  
การแพทย์

ฉุกเฉินแห่งชาติ,2554;

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.คู่มือมาตรฐานการแพทย์ฉุกเฉิน;นนทบุรี.สถาบัน การแพทย์ฉุกเฉิน  
แห่งชาติ.

2556.;4-5.

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.การศึกษาความคุ้มค่าการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ  
ฉุกเฉิน

อย่างทันสมัยที่กันยายน 2554 ;9,15

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.รายงานสถานการณ์ระบบการแพทย์ฉุกเฉินไทย

2559; 14,40

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. แผนหลักการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติฉบับที่3

พ.ศ.2560-2564;18.

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.เกณฑ์วิธีการคัดแยกและจัดลำดับการจ่ายงานบริหารผู้ป่วย

ฉุกเฉิน

วีระพงษ์เฉลิมจิระรัตน์(อ้างถึงใน สงครามชัย ลีทองดี, 2544, หน้า 14) แนวคิดและทฤษฎี

กระบวนการให้บริการ

จิตติพงษ์ศิริพร. (2552). ปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อการเพิ่ม

ประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

คมกริช ลิ้มเรื่องวุฒิกุล. (2547). การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร

กรณีศึกษาโดยใช้แนวทางบาลานซ์ สกอร์

การ์ต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน. (2556). การควบคุมระบบการทำงานภายใน. กรุงเทพมหานคร:

โกทูโน.

ณัฐธัญ ถนัทรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ

การรถไฟ แห่ง

ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

### ภาษาต่างประเทศ

Fiedler, F.E.(1967) . A theory of leadership effectiveness. New York : McGraw – Hill

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). Educational administration:Theory, research, and practice (4thed.). New York: McGraw-Hill.

Steers, R. M. (1977). Organizational Effectiveness: A behavioral View. Santa, Monica, California: Goodyear.



**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วน  
ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต**  
**PEOPLE'S PARTICIPATION IN THE ADMINISTRATION AND DEVELOPMENT  
OF THEPKASSATTRI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,  
THALANG DISTRICT, PHUKET PROVINCE**

นายธานี ถิ่นสาคร

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต และ (3) ศึกษาข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนคนใดคนหนึ่งในครอบครัวที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลเทพกระษัตรี จำนวน 15,899 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการนำจำนวนประชากรทั้งหมดมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 337 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านการวางแผน ได้แก่ ท่านได้เข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริหารงบประมาณและพัสดุ ได้แก่ ท่านได้เสนอของบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการตรวจสอบและควบคุม ได้แก่ ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ขนาดของครอบครัว และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน และ (3) ข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต คือ ประชาชนต้องการเข้าไปร่วมรับทราบผลปฏิบัติงานของคณะกรรมการฝ่ายต่างๆในการดำเนินงานทางพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี

ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ เพื่อสร้างความสามัคคี สมานฉันท์ และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมประชาคมหมู่บ้านและเสนอ แนวทางจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของตนเอง

**คำสำคัญ:** การมีส่วนร่วมของประชาชน การบริหารพัฒนา จังหวัดภูเก็ต

### ABSTRACT

The objectives of this study were: (1) to study people's participation in the administration and development of Thepkasattri Subdistrict Administrative Organization, Thalang District, Phuket Province; (2) to study personal factors related to people's participation. in the administration and development of Thepkasattri Subdistrict Administrative Organization, Thalang District, Phuket Province; and (3) to study the recommendations for people's participation in the administration and development of Thepkasattri Subdistrict Administrative Organization, Thalang District, Phuket Province.

This research was quantitative. The population used in this study consisted of 15,899 people who were heads of families or representatives of their families living in Thepkasattri Subdistrict. The sample size was determined by taking the total population to calculate the sample size using the formula of Yamane (Yamane, 1973) received a sample of 337 people. The tools used in this research were questionnaire. The data analysis used statistics, percentage, mean, standard deviation, t – test and F – test.

The results found that: (1) the people's participation in the administration and development of Thepkasattri Subdistrict Administrative Organization, Thalang District, Phuket Province, overall, it was at a high level. When considering each item, it was at a moderate level and having the highest average in each aspect. In terms of budget and supplies management, ie, you had proposed asking for a budget from the Subdistrict Administrative Organization. In terms of inspection and control, namely, you had participated in the inspection of the operations of Tambon employees and

employers. (2) Personal factors related to people's participation. in the administration and development of Thepkasattri Subdistrict Administrative Organization, Thalang District, Phuket Province, overall and by aspect classified by sex, age, marital status, educational level family size and different income found no difference, and (3) the recommendations for people's participation in the administration and development of Thepkasattri Subdistrict Administrative Organization, Thalang District, Phuket Province was the work of various committees in the procurement operations of Thepkasattri Subdistrict Administrative Organization wanted to have activities with other subdistrict administrative organizations to create unity reconciliation and solidarity, wanted to participate in village community meetings and propose guidelines for creating their own community development plans.

**Keywords:** People's Participation, Development Administration, Phuket Province

## บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจากประชาชนโดยตรง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคือ รูปธรรมของการกระจายอำนาจรัฐไปสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นตนเองตามหลักการกระจายอำนาจซึ่งเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความเป็นอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงานภายในกรอบที่กฎหมายกำหนดทำให้สามารถแก้ไขปัญหาอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เป็นองค์กรส่งเสริมการเรียนรู้การปกครองในระบอบ ประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในขอบเขตที่กว้างขวางทำให้ประชาชนมองเห็นภาพรวมอย่างชัดเจน และมีส่วนร่วมได้ง่ายในการดำเนินงานหรือบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร (วันวิสาข์ หนาคำ, 2559)

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหัวใจหรือเป็นองค์ประกอบที่ขาดมิได้ของการปกครองท้องถิ่น คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนปกครองตนเอง หรือกำหนดวิถีชีวิตและอนาคตของชุมชนโดยคนในชุมชน ดังนั้นการมีส่วนร่วม ของประชาชนจึงเป็นความจำเป็น ดังเห็นว่ามีกำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องเป็นตัวแทนของประชาชนซึ่งมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านกระบวนการเลือกตั้ง นอกจากนั้นยังกำหนดให้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานและตรวจสอบการทำงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ตรงจุด แก้ปัญหาได้รวดเร็ว สร้างความโปร่งใส รวมทั้งเป็นวิธีการที่ช่วย เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ความเป็นเจ้าของชุมชน และเสริมสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่น ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมุ่งเสริมสร้าง การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การเกิดขึ้นขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เป็นรากฐานของการพัฒนาประชาธิปไตยนั่นเอง (อรทัย ก๊กผล, 2552) การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะสนับสนุนองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดจุดหมายในการพัฒนา การกำหนดภารกิจ และแนวทางการดำเนินการเพื่อนำไปสู่จุดหมายอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงานและโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่สอดคล้องและประสานสนับสนุนในจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่ง

นอกจากจะทำให้ปัญหาและความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (สิทธิ กาเนดิธรรม, 2556)

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2538 ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของ นายอำเภอผู้ว่าราชการจังหวัดและกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีนั้น เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้างร่วมจัดทำและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เทพกระษัตรีจะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชนในพื้นที่ให้เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ปัญหาและความเข้าใจแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี (2559)

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการคิด การวางแผน การดำเนินการและติดตามประเมินผล มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี พ.ศ. 2561-2564 (เพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง) ฉบับที่ 2 มีการรับฟังปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตามโครงการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และโครงการเวทีแผนชุมชน นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรียังมีโครงการที่ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง อาทิ โครงการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ มีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสื่อออนไลน์และได้มีการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ ร้องทุกข์กรณี และจะมีการตอบกลับภายใน 15 วัน มีการใช้ช่องทางสื่อวิทยุในการสื่อสารและสร้าง รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนตามโครงการ อบต.พบประชาชน ซึ่งออกอากาศทุกวันอังคารและ วันพฤหัสบดี เวลา 09.00 - 10.00 น. ที่คลื่นความถี่ 98.50 เมกะเฮิร์ต พุ่งกลางชนะเลิศ โดยจะประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีตามอำนาจ (สมภาพ ก้อนแก้ว, 2562) อย่างไรก็ตามจากการสังเกตพบว่าประชาชนจะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลค่อนข้างน้อย ที่ผ่านมา การมีส่วนร่วมที่เป็นรูปธรรม คือ การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แต่เมื่อเลือกตั้งเสร็จสิ้น มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว ประชาชนแทบจะไม่มีส่วนร่วมอย่างอื่นเลย ปัจจุบันแม้ว่าระเบียบกฎหมายจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์การบริหารส่วนตำบลในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ การดำเนินการ การรับผลประโยชน์ การติดตามประเมินผลในทุกๆระดับ รวมทั้ง การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นตัวแทนเข้าไปบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ก็ไม่สามารถ พัฒนาไปสู่เป้าหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะประชาชนยังไม่เข้าใจบทบาท ของตัวเอง ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมหรืออาจเป็นเพราะประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าว ทำให้การแสดงออกเพื่อรักษาผลประโยชน์ ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำไปปฏิบัติ นั้น มีน้อยมากหรืออาจกล่าวได้ว่าแทบไม่มีเลย ส่งผลให้การดำเนินการพัฒนา ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นได้ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา การมีส่วนร่วมในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการกิจกรรมหรือช่องทางในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีให้มีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มมากขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
- 1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### 1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนทุกสาขาอาชีพ ที่เป็นหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนในครอบครัวที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลเทพกระษัตรี และมีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในตำบลเทพกระษัตรี จำนวน 15,899 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ประชาชน จำนวน 15,899 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการนำจำนวนประชากรมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 คน

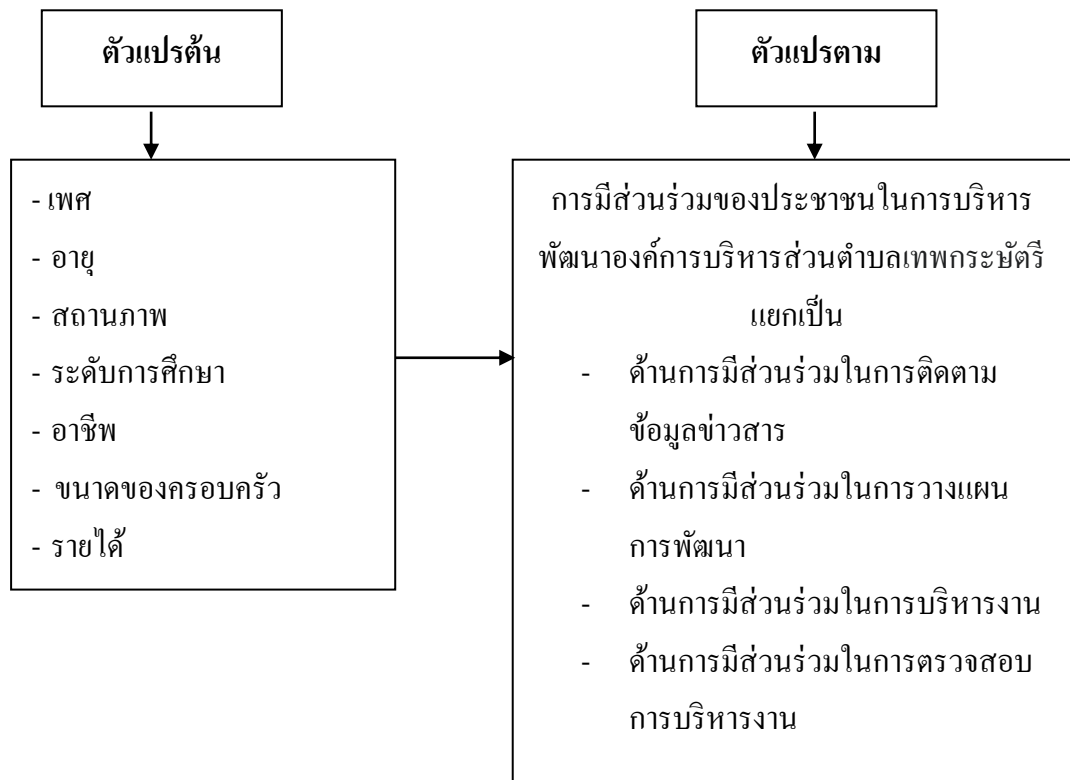
### 1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ขนาดของครอบครัว และรายได้

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นียมศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอดกลาง จังหวัดภูเก็ต

1.5.2 ประชาชน หมายถึง ประชาชนทุกสาขาอาชีพ ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในตำบลเทพกระษัตรี

1.5.3 การบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ในอันที่จะพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน

1.5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีหมายถึง

- 1) การมีส่วนร่วมในการติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) การมีส่วนร่วมในวางแผนการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) การมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอดกลาง จังหวัดภูเก็ต

1.6.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอดกลาง จังหวัดภูเก็ต

1.6.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอดกลาง จังหวัดภูเก็ต

## สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 337 คน เพศชายร้อยละ 50.1เพศหญิงร้อยละ 49.9 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.7 สถานภาพสมรสพบว่ามีร้อยละ 65.6 เป็นโสดร้อยละ 22.8 เป็นหม้าย หย่าร้าง ร้อยละ 11.6 ระดับการศึกษาพบว่าจบระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาจบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพร้อยละ 38.6 จบปริญญาตรีน้อยที่สุด ร้อยละ 9.5 ขนาดของครอบครัวพบว่าเป็นครอบครัวขนาดตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป ร้อยละ 45.7 รองลงมาเป็นครอบครัวขนาด 4-6 คน ร้อยละ 43.0 ในส่วนของรายได้เฉลี่ยพบว่า



ส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 91.7 รายได้ที่สูงกว่า 7,500 บาท มีน้อยมาก ร้อยละ 3.9

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา ( $\bar{X} = 4.00$ ) การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.88$ ) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.94$ ) และการมีส่วนร่วมในการติดตามข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.87$ ) ตามลำดับ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ประชาชนโดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ขนาดของครอบครัว และรายได้ที่แตกต่างกันพบว่า มีส่วนร่วมในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี ไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ )

4. ข้อเสนอแนะต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต คือ ประชาชนต้องการเข้าไปร่วมรับทราบผลปฏิบัติงานของคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินงานทางพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี ประชาชนในชุมชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีจัดกิจกรรมร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อสร้างความสามัคคี สมานฉันท์ และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ประชาชนต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมประชาคมหมู่บ้านและเสนอแนะทางจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของตนเอง

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษานำเสนอการอภิปรายผลตามข้อสรุป ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 337 คน พบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 50.1 เพศหญิงร้อยละ 49.9 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.7 สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.5 ขนาดของครอบครัวพบว่าเป็นครอบครัวขนาดตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป ร้อยละ 45.7 และประชาชนมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงาน มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา ( $\bar{X} = 4.00$ ) การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.88$ ) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.94$ ) และการมีส่วนร่วมในการติดตามข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.87$ ) ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980) กล่าวถึงขั้นตอนของ

การมีส่วนร่วมของประชาชนว่ามีดังนี้ (1) การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา (Analysis) (2) การมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา (Decision Making) (3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (Implementation) (4) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการ (Benefits) และ (5) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทศนีย์ ไทยภิมย์ (2546) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 4 ขั้นตอน คือ (1) ร่วมคิด: สภาพปัญหาที่มีอยู่ และสาเหตุปัญหา (2) ร่วมวางแผน: วิเคราะห์สาเหตุ จัดลำดับความสำคัญของปัญหาพิจารณาทางเลือก (3) ร่วมดำเนินการ: ดำเนินงานตามโครงการและแผนกำหนดโครงการและแผนงาน (4) ร่วมติดตามประเมินผล: ประเมินผลความสำเร็จหรือล้มเหลวเป็นระยะ ๆ และแก้ไข สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศนันท์ พันธุ์โกศา (2559) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ด้านการกำหนดนโยบายและแผนงานอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ระดับปัญหาการให้ประชาชนมีส่วนร่วมต่อการบริหารงานของ อบต. อยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม แสงส่องใจ (2560) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในแต่ละด้านมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพ ต่างกัน มีส่วนร่วมต่อแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ขนาดของครอบครัว และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่ามีส่วนร่วมในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ ) สอดคล้องกับแนวคิดของ ทัดดาว บุญपाल (2550) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทางสังคมของชุมชนของบุคคลนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพ และที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจตกต่ำ จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนน้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูง นอกจากนั้นแล้วมีแหล่งอำนาจและการตัดสินใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ ด้านการศึกษา และการเงินเป็นสิ่งที่แสดงถึงสถานภาพทางสังคม แหล่งอำนาจทั้งสองชนิดนี้ ถ้าผู้ใดได้ครอบครองหรือมีไว้ ก็จะเป็นผู้ที่มีบทบาทสูงในชุมชน โดยเฉพาะในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1877) เสนอว่าบุคคล 4 ฝ่ายมีส่วนสำคัญในการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน ประกอบด้วย ประชาชนในท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ

บุคคลภายนอก สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นยังมีปัจจัยหลายปัจจัยที่มีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) อายุ และ เพศ (2) สถานภาพในครอบครัว (3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพทางสังคม เช่น ชั้นทางสังคม ศาสนา (5) อาชีพ (6) รายได้และทรัพย์สิน (7) ระยะเวลาในท้องถิ่น และระยะเวลาที่อยู่ในโครงการ และ (8) ที่ดินถือครองและสถานภาพแรงงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ ประภาสิต (2560) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่าอายุ อาชีพ ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ กุลประภทร์ (2559) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตาล อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตาล จากการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้จำนวนครั้งของการใช้บริการ และเรื่องที่มาใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตาล ส่วนเพศ พบว่าไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตาล

4. ข้อเสนอแนะต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ประชาชนต้องการเข้าไปร่วมรับทราบผลปฏิบัติงานของคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินงานทางพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี ประชาชนในชุมชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีจัดกิจกรรมร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อสร้างความสามัคคี สมานฉันท์และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ประชาชนต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมประชาคมหมู่บ้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ Goodman (1970) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็น 1) กระบวนการซึ่งมวลชนเข้ามามีส่วนร่วม เกี่ยวข้อง ใน ขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมของส่วนรวม 2) มวลชนที่เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงาน ตลอดจนทรัพยากรของตนต่อกิจกรรมนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การเกี่ยวข้องของกิจกรรมต่าง ๆ ของมวลชน ในกิจกรรมต่าง ๆ จะมี 2 ด้าน คือ (1) ด้านความคิดหรือกำหนดนโยบาย ซึ่งแบ่งได้อีก 3 ระดับคือ มวลชนเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อคิดเห็น (Information Input) มวลชนมีส่วนแบ่งในอำนาจตัดสินใจ (Share Decision Making) และมวลชนเป็นผู้กำหนดนโยบาย (Policy Formulation) (2) ด้านทำหรือด้านดำเนินการตามนโยบาย ซึ่งแบ่งได้อีก 3 ระดับ คือ ร่วมกำหนดเป้าหมายแผนงาน (Participation on Formulating Objective and Plan) ร่วมดำเนินการในกระบวนการจัดการ (Participating on Management Resources) และร่วมหนุนช่วยทรัพยากรการบริหาร (Supporting on Management Resources) และสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2547) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน การสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนทั้งรูปแบบส่วนบุคคล กลุ่มชนสมาคม มูลนิธิ และองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือ

หลายเรื่องรวมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สำราญ บุญสงใจ (2559) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และควรพิจารณาการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่ประชาชนส่วนใหญ่ว่างจากการประกอบอาชีพแล้ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดิ ศิริโกศา (2559) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบึงสามพัน จังหวัดบึงสามพัน พบว่า ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นฯ ควรเร่งรัดหามาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยคำนึงถึงการจัด กิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านเวลา อาชีพ รายได้ มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการสร้างแรงจูงใจ การให้ข้อมูล ข่าวสารในทุกรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ในสิทธิ คุณค่า ผลประโยชน์ และมีโอกาสมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1) ควรพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เสนอให้แก้ไขปรับปรุงแล้วนำไปปฏิบัติแก้ไขอย่างจริงจัง ให้เป็นรูปธรรมอย่างใส่ใจ ไม่เพิกเฉย ละเลย และทันที่
- 2) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริหารงาน และการพัฒนางานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการรับรู้รายรับ-รายจ่าย การดำเนินการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนการใช้จ่ายเงิน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมขององค์กรอื่น ๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วม และหาวิธีดำเนินงานที่จะได้รับความร่วมมือจากองค์กรต่าง ๆ ทุกภาคส่วนในชุมชนเพื่อพัฒนาชุมชนต่อไป
- 2) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความร่วมมือในการดำเนินงานของหน่วยงานให้มากขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- . (2543). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- กองราชการส่วนตำบล. (2550). **ข้อมูลสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2550**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2547). **การบริหารงานพัฒนาชนบท**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ฉิติ ศรีโกคา. (2559). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. Veridian E-Journal, SU, 5(3), 220-238.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2545). **รัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบ: เครื่องมือในการพัฒนาประเทศ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีทอง หงส์วิวัฒน์. (2547). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข.
- หัตตดาว บุญपाल. (2550). **ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือนในเขตพื้นที่ตำบลสวก อำเภอเมือง จังหวัดน่าน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนีย์ ไทยาภิรมย์. (2546). **แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน**. กรุงเทพฯ: สารศึกษาศึกษาพิมพ์.
- นุชนารถ กุลประภัทร์. (2559). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตาด อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2547). **กลวิธี แนวทาง วิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาชนบท**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภารพิมพ์.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2547). **การจัดองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2548). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงษ์ธร ธีญญสิริ. (2543). **แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม.
- พรชัย รัศมีแพทย์. (2540) **หลักกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการแต่งตั้งตำรา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2547). “นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การ  
พัฒนาปัจจุบัน,” ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ :  
ศักดิ์โสภาคการพิมพ์.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2542). วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ยศนันท์ พันธุ์โกคา. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลกองดิน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2546). หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: ไทยอนุเคราะห์.
- วรสิทธิ์ กาญจนสูตร. (2546). คัมภีร์บริหารการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มติชน. หน้า 26.
- วสันต์ จันทจร (2560) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง, 7(1), 88-100.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545) การวิจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: พอร์เฟซ.
- วันวิสาข์ หนาคำ. (2559). การดำเนินงานภารกิจถ่ายโอนตามแผนการกระจายอำนาจของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในเขตอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์.  
วารสารการเมืองการปกครอง, 6(2).
- สุพจน์ ประภาสิต. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะ  
กรณี อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศักดิ์สิทธิ์ เจริญพรรษา. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ่อแร่ จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2541). การบริหารกรุงเทพมหานคร. สารานุกรมการบริหารสถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: เกษมสุวรรณการพิมพ์ ศักดิ์โสภาคการพิมพ์.
- สมภพ ก้อนแก้ว. (2562). คำแถลงผลการดำเนินงานตามนโยบายในรอบ 1 ปี ของนายกองค์การ  
บริหารส่วนตำบล. ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี.
- สมลักษณ์ ไชยเสริฐ. (2549). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการ  
ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ: บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุธรรม แสงส่องใจ. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารร่มพฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก,  
35(2),  
120-139.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2548). **คุณภาพและคุณธรรมในการพัฒนาประเทศ**. กรุงเทพฯ: เจ้าพระยา  
การพิมพ์.

สำราญ บุญส่งใจ. (2559). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล  
บางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี. (2559). **สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.thepkrasattri.go.th/content/information/1>

อรทัย ก๊กผล. (2552). **คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น**.  
กรุงเทพฯ: จริยสุนิทวงศ์การพิมพ์.

อคิน รพีพัฒน์. (2547). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อนันต์ เกตุวงศ์. (2543). **การบริหารการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2543). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

#### **ภาษาอังกฤษ**

Cohen, J. M. and Uphoff, N. T. (1980). **Participation in Rural Development: Seeking  
Clarity Through Specificity**. World Development. 8-13.

Oakley, P., & Marsden, D. (1991). **Approaches to participation in rural  
envelopment**. Geneva: International Labour Organization.

Reeder, W. W. (1974). **Some Aspects of the Informance Social Participation of  
Farm**. Ph.D. Dissertation. New York: State Cornell University.

United Nation. (1981). **Popular Participation as a Strategy for Promoting  
Community Level Action and National Development**. New York:  
United Nations.

WHO/UNICEF. (1978). **Report of the International Conferences on Primary Health  
Care**. New York: N.P. Press.





การศึกษานโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ  
ของโควิด-19 (COVID-19) กรณีศึกษาร้าน heritage, fine art and jewelry  
A STUDY OF PUBLIC POLICIES IMPLEMENT TO STIMULATE THE  
ECONOMY FOR THE PERIOD OF COVID-19 PANDEMIC: A CASE STUDY  
OF HERITAGE FINE ART AND JEWELRY SHOP

นันทน์ลิน ไพบูลย์ปรีดี<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำเร็จของการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์โรคไวรัสโควิด-19 ไปปฏิบัติ และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์โรคไวรัสโควิด-19 ไปปฏิบัติ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเอ็มบาสซี ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการร้าน heritage, fine art and jewelry ซึ่งตั้งอยู่ที่ชั้น 4 ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเอ็มบาสซี ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2564 จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิติการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 การศึกษาความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจที่แตกต่างกันพบว่า เพศ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจไปปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลให้ระดับความสำเร็จแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ โควิด-19 การนำนโยบายไปปฏิบัติ

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## บทนำ

การระบาดของเชื้อโควิด-19 (COVID-19)เป็นการระบาดทั่วโลก โดยมีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง ทั้งในระดับประเทศระดับภูมิภาค และระดับจังหวัดเกือบทุกจังหวัดของประเทศไทย โดยผลกระทบด้านเศรษฐกิจในระดับมหภาคนั้น ส่งผลให้อัตราการขยายตัวเศรษฐกิจไทยจะติดลบ โดยเฉพาะต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่ต้องสูญเสียรายได้กว่า 1.89 ล้านล้านบาท รวมถึงผลกระทบต่อกลุ่มห่วงโซ่อุปทานสำคัญของไทยอย่างกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และยานยนต์ซึ่งเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่สำคัญต่อการส่งออกของไทยอีกด้วย ซึ่งผลกระทบดังกล่าวเป็นลูกโซ่ไปทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นภาวะแรงงานตกงานเป็นจำนวนมาก โดยมีการคาดการณ์ด้านเศรษฐกิจของไทย คงจะได้รับผลกระทบจากวิกฤติโควิด-19 ไปอีกนานพอสมควร โดยในระดับจุลภาค จำนวนยอดคนตกงานที่พุ่งสูงสุดทำให้มีผลกระทบต่ออำนาจการจับจ่ายของประชาชน รายได้ของครัวเรือนที่ลดลง ท่ามกลางภาระค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสุขภาพ ประชาชนมีเงินออมลดลงหลังดึงเงินที่เก็บออมมาใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพ ครัวเรือนมีความกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจและการครองชีพของตนเอง โดยเฉพาะประเด็นเรื่องรายได้และการมีงานทำค่าใช้จ่าย (ไม่รวมหนี้สิน) และเงินออมของตนเอง สำหรับผลกระทบด้านสังคมจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) ร่วมกับสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย (TDRI) คณะเศรษฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศไทย (IHPP) และทีมงานด้านข้อมูลขององค์การสหประชาชาติ (UN Joint Team on Data) เผยผลสำรวจผลกระทบโควิด-19 ด้านสังคมพบว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการแพร่ระบาดของโรคส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมาก โดยเฉพาะด้านการเดินทาง การซื้อสินค้าเพื่ออุปโภคและบริโภค และการเข้ารับบริการทางการแพทย์เมื่อเจ็บป่วย

รัฐบาลไทยประกาศข้อกำหนดแห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 1) ใช้บังคับทั่วราชอาณาจักร ห้ามประชาชนเข้าไปในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการติดโรคโควิด-19 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 และต่อมามีการสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เช่น ห้างสรรพสินค้า การระงับการให้บริการของสถานบริการต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และในอีกหลายพื้นที่ การงดกิจกรรม อาทิ การแข่งขันกีฬา งานบันเทิง งานอบรมสัมนา การแสดงสินค้า เป็นต้น โดยส่งผลกระทบต่อเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิตของประชาชน ได้ส่งผลกระทบทุกมิติทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจเป็นวงกว้างอย่างชัดเจน และผู้ได้รับผลกระทบในวงกว้างในระยะเฉียบพลันน่าจะเป็นธุรกิจในเมือง อาทิ ธุรกิจการ

ท่องเที่ยว ธุรกิจค้าปลีก และ ธุรกิจร้านอาหาร โดยเฉพาะธุรกิจรายย่อย ทั้งร้านอาหาร และ ร้านค้าปลีก สำนักงานสถิติแห่งชาติได้คาดการณ์ว่าในประเทศไทยมีจำนวนผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างฉับพลันถึงประมาณ 9.88 ล้านคน ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานนอกระบบและแรงงานที่อยู่ในภาคบริการในร้านค้าและตลาด กลุ่มแรงงานผู้ได้รับค่าจ้างรายวันและกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ในขณะที่มาตรการช่วยเหลือและเยียวยาจากภาครัฐที่จะโอบอุ้มผู้ได้รับผลกระทบในขณะนี้รองรับแรงงานนอกระบบเพียงแค่ 3 ล้านคนเท่านั้น นอกจากนี้ยังไม่รวมถึงแรงงานในระบบที่ได้รับผลกระทบจากการเลิกจ้างหรือปรับอัตราการเงินเดือน และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ เรื่อง มาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งรวมมาตรการดูแลและเยียวยา “ผู้ประกอบการ” ที่สำคัญ ดังนี้

1. มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ประกอบด้วย 3 ระยะที่สำคัญ ดังนี้ 1) การเยียวยาช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย SMEs Corporate ได้แก่ ลูกหนี้รายย่อย รวมมูลค่า 3.84 ล้านล้านบาท จำนวน 10.97 ล้านบัญชี ลูกหนี้ SMEs รวมมูลค่า 2.14 ล้านล้านบาท จำนวน 1.12 ล้านบัญชี และลูกหนี้ corporates รวมมูลค่า 0.92 ล้านล้านบาท จำนวน 37,114 บัญชี 2) สถาบันการเงินติดตามดูแลลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง โดยให้ติดต่อลูกหนี้ไปเยี่ยมกิจการ เพื่อประเมินผลกระทบรวมทั้งจัดทำช่องทางให้ลูกหนี้แจ้งสถานะและความประสงค์ในการรับความช่วยเหลือเพิ่มเติม เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นต้น และ 3) การเตรียมมาตรการรองรับการฟื้นตัวของธุรกิจในระยะต่อไป โดยลูกหนี้ธุรกิจที่มีเจ้าหนี้หลายรายสามารถสมัครเข้าร่วมโครงการ DR BIZ ซึ่งเป็นระบบ one stop service ให้ลูกหนี้ได้ติดต่อเจ้าหนี้ เพื่อแก้ไขหนี้เดิม และมีโอกาสได้สินเชื่อใหม่

2. มาตรการด้านแรงงาน ผลการดำเนินงานมาตรการด้านแรงงานล้านงานเพื่อล้านคน ประกอบด้วย (1) งาน Job Expo Thailand 2020 ล้านงานเพื่อล้านคน ระหว่างวันที่ 26-28 กันยายน 2563 ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค มีตำแหน่งงานที่รองรับรวมทั้งสิ้น 1,495,225 อัตรา โดยมีสถานประกอบการที่มาออกบูธ 501 แห่ง มีตำแหน่งงาน 100,012 งาน ผู้สมัครงาน 143,066 ครั้ง และมีการจับคู่ระหว่างตำแหน่งงานและผู้สมัครงาน 57,226 อัตรา (2) เว็บไซต์ไทยมีงาน ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2563 มีตำแหน่งงาน 733,633 อัตรา ผู้สมัครงาน 112,806 ครั้ง และมีการจับคู่ระหว่างตำแหน่งงานและผู้สมัครงานทั้งสิ้น 45,112 อัตรา และสำหรับมาตรการอุดหนุนการจ้างงานเด็กจบใหม่ มีตำแหน่งงานทั้งสิ้น 74,351 อัตรา มีผู้สมัครงานทั้งสิ้น 39,033 คน และมีการจับคู่ระหว่างตำแหน่งงานและผู้สมัครได้ทั้งสิ้น 31,876 อัตรา ทั้งนี้รวมทุกมาตรการสามารถจับคู่ตำแหน่งงานได้ทั้งสิ้น 134,214 อัตรา

3. มาตรการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษ (Smart visa) โดยมีความคืบหน้าการปรับปรุงมาตรการ Smart Visa ที่สำคัญ ดังนี้ 1) ปรับปรุงขอบเขตอุตสาหกรรมเป้าหมายให้กว้างขึ้น ไม่จำกัดอยู่ในอุตสาหกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยี โดยการพัฒนาและบริหารกิจการที่เกี่ยวข้องกับ Startup Ecosystem และนวัตกรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสาขาอื่นนอกเหนือจากด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2) เพิ่มเติมนัก ผู้เชี่ยวชาญอิสระที่ไม่มีสัญชาติทำงานในประเทศ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ได้รับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) ผ่อนคลายหลักเกณฑ์เงินได้ขั้นต่ำสำหรับผู้เชี่ยวชาญทักษะ สูงบางกลุ่มในธุรกิจวิสาหกิจและขนาดย่อม (SMEs) และผ่อนปรนหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงาน และวุฒิการศึกษาของผู้บริหารระดับสูง และ 4) การอนุญาตให้ผู้ถือ Smart Visa ทำงานนอกเหนือจากที่ได้รับรองได้ในบางกรณี โดยให้สามารถทำงานในกิจการอื่นที่มี ความเกี่ยวข้องกับกิจการหรือความเชี่ยวชาญที่ได้รับการรับรองได้อาติ กิจการในเครือกิจการที่มี ความเชื่อมโยงหรือสนับสนุน เป็นต้น

4. มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจผ่าน 1) โครงการเราไม่ทิ้งกัน 5,000 บาท โดยการลงทะเบียน ขอรหัสสิทธิ์ ในการเยียวยาผ่านเว็บไซต์ “เราไม่ทิ้งกัน.com” โดยตั้งเป้าหมายเยียวยา ประชาชน จำนวน 15 ล้านคน 2) โครงการคนละครึ่ง เสนอโดยกระทรวงการคลัง ความคืบหน้าล่าสุดของการ ลงทะเบียนร้านค้าโครงการคนละครึ่ง เริ่มตั้งแต่วันที่ 1-6 ตุลาคม 2563 พบว่า (1) กิจการลงทะเบียน รวมทั้งหมด 210,010 ร้าน แบ่งเป็น กิจการที่ลงทะเบียนสำเร็จ 152,795 ร้าน กิจการที่รอดำเนินการ ตรวจสอบ 56,465 ร้าน และกิจการไม่เข้าข่ายเงื่อนไขของโครงการ 750 ร้าน (2) กิจการที่ลงทะเบียน สำเร็จ แบ่งออกเป็นกิจการที่มีหน้าร้าน 127,852 ร้าน และหาบเร่และแผงลอย 24,943 ร้าน (3) ประเภทของกิจการที่ลงทะเบียนสำเร็จ ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม 90,052 ร้าน ส่วน ร้านธงฟ้า 41,331 ร้าน ร้าน OTOP 4,991 ร้าน และร้านค้าทั่วไป 16,421 ร้าน และ (4) กิจการที่ ลงทะเบียนส่วนใหญ่อยู่ในภาคกลาง 73,092 ร้าน คิดเป็น 34.8% รองลงมาอยู่ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ 73,092 ร้าน คิดเป็น 25% และภาคใต้ 37,229 ร้าน คิดเป็น 17.7% โดยในราย จังหวัดนั้นพบว่า กิจการที่ลงทะเบียนส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพฯ รองลงมาอยู่ในเชียงใหม่ และ สงขลา

5. มาตรการด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) โครงการเราเที่ยวด้วยกัน ความคืบหน้า ล่าสุด ณ วันที่ 4 ต.ค.63 มีผู้ลงทะเบียนทั้งหมด 5.27 ล้านคน และมีผู้ใช้สิทธิแล้ว 1,406,808 คน และมีสัดส่วนจากรัฐสนับสนุน 1,537.2 ล้านบาท สำหรับมูลค่ายอดใช้จ่าย E-Voucher รวมทั้งหมด 916.4 ล้านบาท มีสัดส่วนจากรัฐสนับสนุน 345.7 ล้านบาท ขณะที่ตัวเครื่องบินมีผู้ใช้สิทธิแล้ว 51,753 สิทธิ ซึ่งมีสัดส่วนรัฐสนับสนุน 43.9 ล้านบาท สำหรับมูลค่ายอดใช้จ่ายภายใต้โครงการนี้ รวมทั้งหมด 5,096.5 ล้านบาท แบ่งเป็น ยอดมูลค่าโรงแรมที่พักจำนวน 4,049.7 ล้านบาท E-Voucher 916.4 ล้านบาท และสายการบิน 130 ล้านบาท ซึ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยว 3,169.7 ล้าน บาท และจากรัฐบาล 1,926.8 ล้านบาท 2) โครงการกำลังใจ มีบริษัทนำเที่ยวเข้าร่วม จำนวน 3,959 บริษัท นักท่องเที่ยวเข้าร่วม 379,771 คน และมีสัดส่วนรัฐสนับสนุน 759,542,000 บาท 3) แนว ทางการเปิดรับนักท่องเที่ยวประเภทพิเศษ Special Tourist VISA (STV) ปัจจุบัน มีนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติที่แจ้งความประสงค์เดินทางเข้าประเทศไทยภายใต้ STV จากภูมิภาคต่าง ๆ รวม คน แบ่งเป็น นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก 924 คน ภูมิภาคอาเซียน เอเชียใต้ และแปซิฟิกใต้ 229 คน ภูมิภาคยุโรป แอฟริกา และตะวันออกกลาง 462 คน ขณะที่นักท่องเที่ยวซึ่งสอบถามจำนวนเบื้องต้นจากภูมิภาคยุโรป แอฟริกา และตะวันออกกลาง 500 คน และจากภูมิภาคอเมริกา 69 คน โดยในปัจจุบันมี 5 จังหวัดที่สามารถรองรับการกักตัวได้ ซึ่งแบ่งเป็น โรงแรมใน กรุงเทพมหานครที่ผ่านการตรวจประเมิน Alternative State Quarantine (ASQ) 84 แห่ง และ โรงแรมในชลบุรี นุรีรัมย์ ภูเก็ต และปราจีนบุรีที่ผ่านการตรวจประเมิน Alternative Local Quarantine (ALQ) 11 แห่ง 4) โครงการ Thailand Elite Member Quarantine (TEMQ) ซึ่งมีจำนวนสมาชิกที่อยู่นอกประเทศไทยประมาณ 7,000 คน นั้น พบว่ามีสมาชิกที่ตอบรับโครงการ TEMQ และนำส่งกระทรวงต่างประเทศผ่านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) จำนวน 448 คน สมาชิกที่ได้รับการอนุมัติจากกระทรวงต่างประเทศแล้ว 304 คน สมาชิกที่ได้รับ COE และเที่ยวบินจำนวน 49 คน สมาชิกที่เดินทางถึงประเทศไทยแล้วและอยู่ในระหว่างการกักตัว 35 คน และสมาชิกที่เสร็จสิ้นการกักตัวในเดือนกันยายน ทั้งสิ้น 14 คน 5) โครงการกระตุ้นการเดินทาง Vocation Thailand ทำงานเที่ยวได้ ภูมิใจช่วยชาติ โดยเชิญชวนบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ องค์กร และหน่วยงาน ร่วมซื้อแพคเกจในโครงการพร้อมสิทธิพิเศษอื่น ๆ มากมาย ทั้งนี้หน่วยงานเข้าร่วมโครงการจะได้รับของรางวัล Certificate และโล่ประกาศเกียรติคุณจาก พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี

นอกจากนี้ ที่ยังมีมาตรการเศรษฐกิจรายสาขาจากภาคเอกชน ประกอบด้วยข้อเสนอ มาตรการเศรษฐกิจในภาพรวมจำนวน 6 ด้าน ซึ่งหลายมาตรการรัฐบาลได้ดำเนินการไปบางส่วนแล้ว ประกอบด้วย 1. เพิ่มสภาพคล่องธุรกิจ อาทิ การสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Softloan) และ จัดตั้งกองทุนพิเศษ การผ่อนปรนหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ การขยายเวลาชำระหนี้สำหรับธุรกิจ การขยายการค้าประกันสินเชื่อของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาด

จากผลกระทบที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาร้าน heritage, fine art and jewelry เนื่องจากมาตรการนี้มีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ เช่น ความยุ่งยาก ซับซ้อนของการขอรับสิทธิ์ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงโครงการฯ หลักเกณฑ์การพิจารณาที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาเพื่อจะได้นำความรู้มาปรับนโยบายให้สามารถตอบสนองและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน และใช้เป็นแนวทางในการกระตุ้นเศรษฐกิจจากภัยในรูปแบบใหม่ที่เกิดจากโรคระบาดที่มีผลต่อความมั่นคงของมนุษย์อย่างที่ไม่เคยมีมาก่อนในโลกยุคปัจจุบัน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์โรคไวรัสโควิด-19 ไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์โรคไวรัสโควิด-19 ไปปฏิบัติ

## สมมุติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติแตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ด้านทรัพยากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านลักษณะและบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ

## การดำเนินการวิจัย

การศึกษานำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาร้าน heritage, fine art and jewelry มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีของ Edwards (1980) ที่เสนอว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ 4 ประการ ได้แก่ การสื่อสาร ทรัพยากร ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างขององค์กร

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเอ็มบาสซี ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จากลูกค้าที่มาใช้บริการร้าน heritage, fine art and jewelry ซึ่งตั้งอยู่ที่ชั้น 4 ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเอ็มบาสซี ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2564 ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนได้จำนวน 396 คน

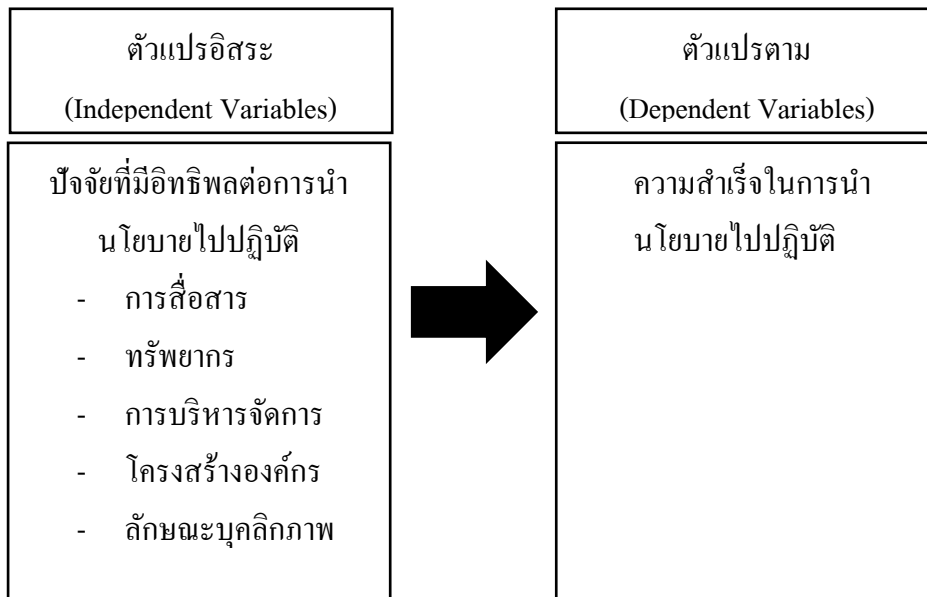
### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเอ็มบาสซี กรุงเทพมหานคร

### 4. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2564

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาคือ ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศหญิง ร้อยละ 51.3 มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ร้อยละ 34.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.5 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 43.2 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 52.5

ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้สิทธิ์เข้าร่วมมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โครงการเราเที่ยวด้วยกัน ร้อยละ 62.4 โครงการที่มีประโยชน์มากที่สุด คือ โครงการคนละครึ่ง ร้อยละ 26.8 ประเภทร้านค้าที่เคยใช้บริการจากโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลในช่วงสถานการณ์โควิด-19 คือ ร้านอาหารทั่วไป ร้อยละ 74.0 โครงการที่ควรสนับสนุนให้มีต่อเนื่อง คือ โครงการคนละครึ่ง ร้อยละ 26.0 และปัญหาในการใช้เพื่อเข้าร่วมมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่ คือ ไม่สามารถรอก OTP ได้ตามเวลาที่กำหนด ร้อยละ 86.1

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ด้าน โครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.72

รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.36 และด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการตามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจฯ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.74 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.71 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสมัครเข้าร่วมโครงการและคุณสมบัติผู้สมัครเข้าร่วมโครงการ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.63 ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านการทรัพยากรที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระบบการใช้จ่ายผ่านระบบสังคมไร้เงินสด เช่น การใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน เป่าตัง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.23 รองลงมา คือ การลงทะเบียนรับสิทธิ์ผ่านระบบออนไลน์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.06 และความพร้อมด้านทรัพยากรเพื่อรองรับการดำเนินนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผ่านระบบออนไลน์ของรัฐบาลเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.02 ตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนแบบครบวงจรที่มีคุณภาพมาตรฐาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.63 รองลงมา คือ โครงการตามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 3.12 และมีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานตามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) มีค่าเฉลี่ย 2.80 ตามลำดับ

4) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแบ่งส่วนงานในการให้บริการประชาชนตามนโยบายเหมาะสม และข้อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.79 รองลงมา คือ มีโครงสร้างในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

5) ปัจจัยด้านลักษณะและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ



มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.84 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ย 3.63 และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย 2.01 ตามลำดับ

ผลการศึกษาความสำเร็จของการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.21 รองลงมา คือ ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) มีค่าเฉลี่ย 4.20 และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันระดับความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติแตกต่างกันพบว่า เพศ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจฯ ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ พบว่า

1) ปัจจัยด้านทรัพยากรและด้านลักษณะและบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายฯ ไปปฏิบัติในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.75 และ 0.71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านการสื่อสารและด้านการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายฯ ไปปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.52 และ 0.56 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายฯ ไปปฏิบัติในระดับต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 โดยปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการนำนโยบายฯ ไปปฏิบัติ ที่กลุ่มตัวอย่างตอบมากที่สุด คือ อยากให้มีการขยายระยะเวลาโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจฯ ร้อยละ 35.6 รองลงมา คือ อยากให้เพิ่มวงเงินสนับสนุนให้มากกว่านี้ ร้อยละ

33.8 และ นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจยังไม่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงสิทธิ์ได้ ร้อยละ 29.0 ตามลำดับ

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 (COVID-19) ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาร้าน heritage, fine art and jewelry ซึ่งผลการวิจัยที่ พบสามารถนำมาเป็นประเด็นสำคัญสำหรับอภิปรายผลได้ดังนี้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของลักษณะประชากรที่มีผลต่อระดับความสำเร็จใน การนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ไป ปฏิบัติ เพศ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจฯ ไป ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐกร (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์กรบริหาร ส่วนตำบลในภาคกลาง พบว่า เพศ อายุระดับการศึกษาอบต.ที่อาศัยอยู่ไม่มีความแตกต่างกัน ก็จะ เห็นได้ว่า ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านทรัพยากรนโยบาย ปัจจัย ด้านคุณสมบัติของหน่วยงาน ปัจจัยด้านสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ปัจจัยด้านบุคลากรที่ รับผิดชอบมีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติกับ ความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจฯไปปฏิบัติ พบว่าปัจจัยด้านด้านลักษณะและ บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจฯ ไปปฏิบัติใน ระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ Van Meter and Van Horn (1975); วรเดช (2554); กิตติ (2536); Edward (1980) และอรุณี (2552) ที่พบว่าบุคลากรที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีผลต่อ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งในด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ ความรู้ความสามารถ และ ความเข้าใจในนโยบาย

ปัจจัยด้านการสื่อสารและด้านการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำ นโยบายฯ ไปปฏิบัติในระดับปานกลาง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเสนอของ Edward (1980 อ้างใน เรื่องวิทย์, 2551) ; Van Meter and Van Horn (1975) และวรเดช (2554) ที่มองว่าการนำ นโยบายไปปฏิบัติต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อ ถ่ายทอดนโยบายที่กำหนดนั้นออกมาให้เป็นกิจกรรม และทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้ตรงกัน

### ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. การนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ปฏิบัติ ถือเป็นนโยบายที่ช่วยเหลือประชาชนโดยตรง และมีประโยชน์ กับประชาชนโดยตรงเช่นกัน ดังนั้น เมื่อมีนโยบายมีผลกระทบเป็นวงกว้าง ผู้รับผิดชอบควรกำหนด วางแผนมี ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ที่มีความชัดเจน และมีวัตถุประสงค์ที่ตรงตามเจตนารมณ์ของนโยบาย

2. กระบวนการและแนวทางติดตามประเมินผล การควบคุม ซึ่งต้องยอมรับว่าในการดำเนินงานของนโยบายฯ ดังกล่าว การควบคุม กำกับ ยังไม่ชัดเจน เกิดความวุ่นวาย เกิดความสับสน ในหลายจุดและหลายกระบวนการ ดังนั้น ต้องมีการควบคุม กำกับ และมีการเก็บข้อมูลเพื่อนำมา ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการตอบโต้การสื่อสารความเสี่ยง ไม่ให้ประชาชนเกิดความ สับสน เหมือนนโยบายที่ผ่านมา

3. ประชาชนต้องการให้ร้านค้าหรือผู้ประกอบการ เพิ่มช่องทางในการรับชำระเงิน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ปฏิบัติ ควรมีการเก็บข้อมูลในกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า เพิ่มเติม เพื่อจะได้เห็นข้อมูลที่รอบด้านมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาการนำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ปฏิบัติ ในประชาชนจังหวัดอื่นให้มากขึ้น

### บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมเพื่อ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 สำหรับประเภทกิจการและกิจกรรม กลุ่มที่ 2. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข.
- จุมพล หนิมพานิช. (2547). การวิเคราะห์นโยบาย. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชญาณี ประกอบชาติ และ เสนาะ กลิ่นงาม. (2559). การนำนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไป ปฏิบัติของโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การประชุมวิชาการและเสนอ ผลงานวิจัยระดับชาติครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้สู่ความ ยั่งยืน“. 17 มิถุนายน 2559 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- ทองใบ สุธาธิ. (2536). การนำนโยบายของวิทยาลัยครูไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาวิทยาลัย อีสานใต้. ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสน ศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์. (2541). การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการ ประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

- ประเวศวาลี. (2554). กระบวนการนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ.
- ปาริชาติ สังขทิพย์. 2546. ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากโรงงานอุตสาหกรรม ส่งผลต่อชุมชน  
แหลมฉบังจังหวัดชลบุรี. ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะนุช เงินคล้าย. (2549). รายงานการวิจัยเรื่องนโยบายและมาตรการของรัฐในการยกระดับ ราคา  
สินค้าเกษตร. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- มยุรี อนุมานราชชน. (2549). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ชรรคมลการพิมพ์.
- รัฐกร กลิ่นอุบล. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมือง  
ที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. ปรินญาธิรัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วเรช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : พรักหวาน กราฟ  
ฟิค.
- วาสนา ปาปะตั้ง. (2552). การพัฒนารูปแบบการนำนโยบายไปสู่ปฏิบัติโดยประยุกต์รูปแบบ การ  
พัฒนาองค์การสำนักกองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตร์มหา  
บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- ศิรินันท์ หล่อตระกูล และ วัชรินทร์ สุทธิชัย. (2560). รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ปี  
ที่ 10 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2560
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2548). นโยบายสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. 2552. นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด วิเคราะห์และกระบวนการ. กรุงเทพฯ:  
เสมาธรรม.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2545). นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ  
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). การสำรวจผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโค  
วิด-19. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2564, [http://ittdashboard.nso.go.th/covid19  
nsurvey.php](http://ittdashboard.nso.go.th/covid19nsurvey.php).
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ“สถานการณ์ทางสังคมที่สำคัญ” วารสาร  
ภาวะ สังคมไทย ไตรมาสสอง ปี 2563 ปีที่ 18 ฉบับที่ 3 เดือนสิงหาคม 2563
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเอกสารการประชุมชี้แจงแนวทางการเสนอ  
โครงการ ภายใต้กรอบนโยบาย การฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เมื่อวันที่ 25  
พฤษภาคม 2563 เวลา 9.30 น. ณ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

- อาคม ใจแก้ว. 2533. การนำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยศึกษิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุไรวรรณ พันธุ์ประพันธ์. (2533) การคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก: ปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติ (รายงานผลงานวิจัย). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย:กรุงเทพฯ
- Alexander, Ernest R. (1985 February). Form Idea to Action: Notes for a Contingency Theory of Policy Implementation Process. *Administration and Society* (16) 4. pp. 410-413, 403-426.
- Berman, P. and McLaughlin, M.W. (1978). *Federal Programs Supporting Educational Change*, vol.VIII: Implementing and Sustaining Innovation. Santa Monica, CA: Rand.
- Cheema, G. Shabbir and Dennis A. Rondinelli (eds). (1983). *Decentralization and Development: Policy Implementation in Developing Countries*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Dye, Thomas R. (1978). *Understanding Public Policy* (3rd ed). Engle-wood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Easton, David. (1971). *The Political System: An Inquiry into the State of Political Science* (2nd ed). New York: Knopf.
- Edwards, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C. : Congressional Quarterly Press.
- Goggin, Malcolm L. (1987). *Policy Design and the Politics of Implementation, : The Cases of Child Health Care in the American State*. Knoxville: The University of Tennessee Press.
- Jacoby, H. and Steinbruner, I. S. (1973). *Cleaning the Air*. Cambridge, MA : Ballinger.
- Kraft, Michael E. and Furlong, Scott R. 2007. *Public Policy: Politics, Analysis, and Alternatives*. Washington, D.C.: CQ Press.
- Mazmanian, Daniel A. Sabatier, Paul A. 1983. *Implementation and Public Policy*. Glenview, Ill.: Scott, Foresman
- Meter, Donald S. Van and Horn, Carl E. Van. (1975, February). "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework," *Administration and Society*. 6(4). pp. 445-448.
- Murphy, J. T. (1971). "Title I of ESEA" *Harvard Education Review* 41(-). pp. 36-67.
- Pressman, Jeffrey L. and Wildavsky, Aaron B. 1979. *Implementation: How Great Expectations in Washington are Dashed in Oakland: or, Why It's Amazing That Federal Programs Work at All, This Being a Saga of the Economic Development Administration as Told by Two Sympathetic Observers Who Seek to Build Morals on a Foundation of Ruined Hopes*. Berkeley: University of California Press

- Ripley, Randall B., and Grace A. Franklin. (1982). *Bureaucracy and policy implementation*. Homewood, IL: The Dorsey Press
- Sabatier, Paul and Mazmanian, Daniel. (1980). "The Implementation of Public Policy: A Framework of analysis". *Policy Studies Journal Contents* 6(4).pp. 541-553.
- Smith, B. Thomas. 1973. *The Policy Implementation Process*. *Policy Sciences*. 4 (January): 197-209.
- Van Meter, Donal S. and Van Horn, Carl E. 1975. *The Policy Implementation Process : A conceptual Framework*. *Administration & SOCIETY*. 6 (February): 445- 488. Retrieved November 10, 2012 from Sage Publication.
- Vepa, Ram K. (1974). "Implementation: The Problem of Achieving Result" *The Indian Journal of Public Administration* xx(2). p. 257.
- Weatherly, R. and Lipsky, M.. (1977). "Street Level Bureaucrats and Institutional Innovation : Implementing Special-Education Reform" *Harvard Education Review* 47 (-). pp. 171-197.

**ชื่อสารนิพนธ์:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน  
**ผู้ทำสารนิพนธ์:** นางสาวนิชาภา เรืองสุขสุด **อาจารย์ที่ปรึกษา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต บุญสนอง  
**ปริญญา:** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) **ปีการศึกษา:** 2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน (2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชันที่มีภูมิลำเนาส่วนบุคคลต่างกัน

รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณหรือคุณภาพ ตามปัจจัยส่วนบุคคลประชากรที่ในการศึกษา คือ พนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน จำนวน 65 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ในภาพรวมมีระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านองค์กรและด้านงานที่ปฏิบัติ (2) เปรียบเทียบความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชันที่มีภูมิลำเนาส่วนบุคคลต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนของพนักงาน พบว่าอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และเงินเดือน แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชันต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความผูกพันในการปฏิบัติงาน, พนักงาน

**Research Title: FACTORS AFFECTING THE WORK COMMITMENT OF PUBLIC EMPLOYEES WORKING  
FOR THE TALING CHAN CRIMINAL CASE OFFICE**

**Researcher:** Nichapa Ruengsuksut, **Advisors:** Assistant Professor Dr.Vichit Boonsanong; **Degree:** Master of Public Administration; Public Administration;

**Academic Year:** 2021

**ABSTRACT**

The objectives of this research were: (1) to study the factors affecting the work commitment of employees of the Taling Chan Criminal Case Office. (2) to compare the work commitment of public employees with different personal backgrounds. In the performance of employees of the Taling Chan Criminal Case Office.

The research was quantitative. The population of the study was 65 public employees working for the Taling Chan Criminal Case Office. The study tool was a set of self-administered questionnaires. The collection data were analyzed by means of descriptive statistics, a t-test and an F-test.

The results showed that, (1) The level of factors affecting the commitment in the performance of employees of the Taling Chan Criminal Case Office, when analyzing each found that the aspects with the highest means were organizational and work performance aspects. (2) With regard to the comparison of work commitment of the public employees with different backgrounds. It was found that age, education length of service and salary differed in this Level of work commitment of the public employees of the Taling Chan Criminal Case Office.

**Keywords:** Commitment of Employees, Employees



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม ความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจ และสถานการณ์ทางการเมืองที่ขาดความมั่นคงภายในประเทศ ส่งผลให้ในแต่ละองค์กรมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบ การบริหารโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และให้องค์กรดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจัยทางด้านทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร โดยความผูกพันเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นความรู้สึกรักของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งมีความต้องการที่จะตอบแทนให้องค์กร โดยแสดงออกของพฤติกรรมต่าง ๆ ตามความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมี เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมี ประสิทธิภาพ (Riggio, 2002)

ความผูกพันของพนักงานของรัฐเป็นเรื่องสำคัญในการทำงาน กล่าวคือ การที่พนักงานเข้าร่วมงาน และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากองค์กรก็เพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทนที่องค์กรเสนอให้ หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ พนักงานอาจตัดสินใจลาออกไป เพื่อหาองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ได้ หรือบางส่วนอาจตัดสินใจไม่ลาออกแต่จะลดประสิทธิภาพในการทำงานลงไม่ทุ่มเทในการทำงานดังที่เคยเป็นทำเพียงให้ภารกิจผ่านพ้นไปเพียงวันต่อวัน ซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร หรือมีความผูกพันเพียงเล็กน้อยเช่นนี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กรผลที่ตามมาคือ เกิดความสูญเสียในองค์กร ทั้งด้านการบริการ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความนิยมขององค์กรค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร และสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่เก่งออกไปจากองค์กร ดังนั้น ความรู้สึกความผูกพันกับหน่วยงานจึงมีความสำคัญในการใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานอัตรการลาออก การโอน การย้าย การสับเปลี่ยนงาน และประสิทธิภาพของงานได้ เพราะเชื่อว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรต่ำ อีกทั้งยังสามารถบังคับถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้ แนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรด้วยการสร้างขวัญ กำลังใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นเพื่อรักษาคนที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะกว่าจะได้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กรต้องเสียงบประมาณในการสรรหา การฝึกฝนการพัฒนาให้มีคุณภาพ และเพื่อให้องค์กรได้รับผลประโยชน์จากพนักงานในสังกัดมากที่สุด ซึ่งจะทราบถึงความ

ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไว้เป็นแนวทางการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานในองค์กรต่อไป

การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น พนักงานในองค์กรควรมีการพัฒนาตนเอง องค์กรที่ดีจะต้องมีช่องทางและตำแหน่งงานที่จะเปิดโอกาสให้คนทำงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้าและเติบโต ในสายอาชีพให้มีการพัฒนาควบคู่ไปกับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นการประเมินศักยภาพของบุคคล รวมทั้งดำเนินการฝึกอบรมและเสริมสร้างประสบการณ์ เพื่อเตรียมบุคคลสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเอง เปิดโอกาสให้ คนทำงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยมุ่งสู่เป้าหมายในอาชีพที่ตนถนัด (สถาบันพัฒนาข้าราชการ พลเรือน, 2556) และเมื่อบุคลากรนั้นปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ สิ่งที่องค์กรควรตอบแทน กลับให้แก่บุคลากรนั้นก็คือ การให้สวัสดิการที่ดี องค์กรที่มีสวัสดิการที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้ องค์กรเดินหน้าต่อไปได้ ทำให้บุคลากร เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปมักจะนึกถึงเงินเดือน ค่าจ้าง และตำแหน่งงาน ความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการที่ดีนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรให้มีความ มั่นคงมากยิ่งขึ้น (ธีรพันธ์ ลมูลศิลป์ และวัชรระ ยี่สุนเทศ, 2562)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน เพื่อนำข้อมูลเป็นแนวทางให้ ผู้เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงความผูกพันของพนักงานในการสร้างเสริมความผูกพันและ ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชันที่มี ภูมิหลังส่วนบุคคลต่างกัน

### 1.3 สมมติฐานการศึกษา

- 1.3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน
- 1.3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน
- 1.3.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน
- 1.3.4 พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน
- 1.3.5 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ด้านองค์กร
2. ด้านงานที่ปฏิบัติ
3. ด้านการพัฒนาพนักงาน
4. ด้านค่าตอบแทน

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการวิจัยในเขตพื้นที่สำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน จำนวน 65 คน

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2564 ถึงเดือน กุมภาพันธ์

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความผูกพันต่อการทำงาน หมายถึง มีความรู้สึกทางค่านิยมเชิงบวกต่อสำนักงานคดีอาญา ต่ลิ่งชั้น มีความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ใน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติร่วมของคนในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร

ด้านงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ ความสามารถ หลายด้านในการปฏิบัติงาน เป็นงานที่มีความสลับซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ

ด้านการพัฒนาพนักงาน หมายถึง การมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถของตน ในการทำงาน มีความตั้งใจทำงานเพื่อสร้างสรรค์ผลงาน และได้รับความสำเร็จจากการทำงาน

ด้านค่าตอบแทน หมายถึง การกำหนดค่าตอบแทน และสวัสดิการทั้งในรูปของเงิน โดยตรง และไม่ได้อยู่ในรูปของเงินโดยตรง

1.5.2 งานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เป็นหน้าที่ของตนเองในสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชั้น

## 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญา ตลิ่งชั้น

1.6.2 นำผลการศึกษามาใช้วางแผนการสร้าง ความผูกพันของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชั้น



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน คดีอาญาตลิ่งชัน จำนวน 65 คน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 49.23 มากที่สุด รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.76 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 น้อยที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 61.53 มากที่สุด รองลงมา มีสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน เป็นร้อยละ 15.38 น้อยที่สุด แบบสอบถามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.84 มากที่สุด รองลงมา 3 – 10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.76 และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.61 น้อยที่สุด

##### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน โดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.80$ ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมาคือ ด้านงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.80$ ) ด้านการพัฒนาพนักงานมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.79$ ) และด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.75$ )

2. ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.56$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า มีแผนการปฏิบัติงานและนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.69$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายของหน่วยงานตามลำดับชั้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} =$

3.68) และมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.28$ ) น้อยที่สุด

3. ด้านงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.80$ ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ และท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.81$ ) มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.80$ ) และด้านมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือในการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.77$ ) น้อยที่สุด

4. ด้านการพัฒนาพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.54$ ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.88$ ) มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาหรือศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.67$ ) และด้านมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานท่านให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.71$ ) น้อยที่สุด

5. ด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.75$ ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า สามารถมองเห็นความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.88$ ) มากที่สุด รองลงมา องค์กรมีการช่วยเหลือด้านสวัสดิการเงินกู้ยืมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.77$ ) และด้านมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด องค์กรมีสวัสดิการที่ดีและมั่นคง คือ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.41$ ) น้อยที่สุด

## 5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.82$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ได้ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด

(มหาชน) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับผูกพันมากส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ที่โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.80$ ) รวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของมะปร่าง จันทร (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยศึกษาจากปัจจัย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยจิตใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วยความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนดกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของพนักงานที่มีเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นของพนักงานที่มีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบของงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นของพนักงานที่มีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น



และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเต็มความสามารถทำงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาที่จะรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรอธิบายได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์กรและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่างๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียประโยชน์นั่นเอง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน เงินเดือนมีรายละเอียดดังนี้

1. พนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่าตัวแปรด้านอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุมากทำงานอยู่กับองค์กรมาระยะหนึ่งแล้วจะเกิดความคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งการทำงานในองค์กรของบุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดความสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานกับองค์กรมานานย่อมมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก และการตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรยากกว่าคนที่ทำงานให้กับองค์กรมาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมือง

จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 189 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ ในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่า ระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับผูกพัน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม ได้แก่ เพศ ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอัตรางาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาจะเสียเปล่า

2. พนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากปัจจุบันงานส่วนใหญ่จะรับบุคคลเข้าทำงานขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีทางเลือกในการหางานใหม่ที่มีเงินเดือนที่สูงกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจไม่มีทางเลือกที่ดีกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมาก และงานที่ทำอยู่ก็เป็นงานที่ดีแล้วถ้าเทียบกับระดับการศึกษา ดังนั้นสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จึงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุสา เกษรสังข์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง 249 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ส่วนด้านความยุติธรรม และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีผลน้อยที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมากในภาพรวม และในทุกๆด้าน ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร โดยพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่

แตกต่างกัน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าในภาพรวมและด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านความยุติธรรม และด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. พนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรนั้นเป็นระยะเวลาที่สมาชิกเสียสละกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ สะสมทักษะความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อสมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานนานเท่าใดก็จะมีคามยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

ดังนั้นพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด(มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับผูกพันมาก ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร

4. พนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่าเงินเดือนหรือค่าตอบแทน คือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพอใจในการทำงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด แต่เนื่องจากพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงมีระดับตำแหน่งเดียวกันและระดับเงินเดือนที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ที่มี

อัตราเงินเดือนแตกต่างกัน จึงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในวิจัยครั้งนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาตลิ่งชัน ได้แก่ ด้านงานที่ปฏิบัติในเรื่องหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือในการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะจากผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในการทำงานหรือพึงพอใจในระดับปานกลางก็จะเกิดความท้อถอยในการทำงานและทำให้ผลงานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรจึงต้องกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรประพฤติปฏิบัติ กิจกรรมต่างๆตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังไว้ก็ด้วยการทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความต้องการ ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นเหล่าพนักงานก็จะเกิดความพยายาม สืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือ การเกิดแรงขับเคลื่อนภายใน หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่างให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคดีอาญาในเขตพื้นที่อื่น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยแนวส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดทั้งหมด

## บรรณานุกรม

- กิตติ คุ่มชาติ. (2543). **ขวัญในการทำงาน**. (เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานหน่วยที่ 8 - 15). พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- กรณ์ธัญญ์ กิมศุก. (2563). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกล แบบทำที่บ้าน (Work from home)**. หลักสูตร ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล
- กฤษณ์ จิตนุยานนท์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทย โสมมาร์ท ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กัลยา ดิษเจริญ.(2538). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินดาลักษณ์ วัฒนประสิทธิ์.(2529). **การประเมินนโยบายสาธารณะ**. เอกสารการสอนชุดวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ 6 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชญานุช วุฒิสักดิ์. (2563). **การสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรกต**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ชุตีมา ทองคำพันธุ์. (2560). **การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง ในอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชรินทร์ งามกมล. (2549). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. สมุทรปราการ : โรงพิมพ์แห่ง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ไชยรุท ตริสกุล. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33**. มหาสารคาม : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ต้นติมา ด้วงโยธา. (2540). **แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- ติน ปรัชญพทธี.(2542). **ทฤษฎีองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- ทองศักดิ์ วันชัย. (2537) **การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ สายวิชา  
เกษตรศาสตร์ ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. คณะเกษตรศาสตร์บางพระ สถาบันเทคโนโลยี  
ราชมงคล**
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2549). **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : แนวคิดใหม่ของการ  
จัดการภาครัฐ. วารสารการจัดการสมัยใหม่ 2, 3 (กรกฎาคม-ธันวาคม).**
- ธีรพันธ์ ลมูลศิลป์ และวัชร ยี่สุนเทศ. (2562). **แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**
- นิศา ชูโต. (2531). **การประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มาสเตอร์เพลส.**
- ปรีดา โพธิ์สุวรรณ .(2540) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) . มหาวิทยาลัยแม่โจ้**
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). **การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ.กรุงเทพฯ: หจก.สห  
บล็อกและการพิมพ์.**
- ประไพพร สิงหเดช.(2539). **การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- ประหยัดศักดิ์ บัวงาม. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ สังกัด  
กรมสามัญศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.**
- ปรารณา หลีกภัย. (2563). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง. วารสาร  
บริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- พนัส หันนาคินทร์. (2542).**ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย**
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). **แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.**
- พิทยา บวรพิทยา. (2530) **ประสิทธิผลของหน่วยงาน ทฤษฎีองค์การสำหรับ นักรัฐประศาสนศาสตร์.  
เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาทฤษฎีองค์การ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

- พิน คงพูล. (2529). **ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้**. วิทยานพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พิมพ์ชนก ทรายชาว. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคาร ทีเอสบี จำกัด** (มหาชน). ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรสุดา กิจปาโมกข์. (2563). **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2529). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มณี เหมทานนท์. (2542). **จิตวิทยาธุรกิจ. บุริรัมย์: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์**
- มธุรส วีระกำแหง. (2537) **จิตวิทยาธุรกิจ, ออยุธยา : วิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา**
- มะปราง จันทร. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2545). **ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ
- วรัท พุกษากุลนันท์. (2550). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)**. (ออนไลน์) แหล่งที่มา: <http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiencyeffectivenessadministrator.html>.
- สันติ บางอ้อ.(2540). **การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน**. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต.
- สุจินต์ ธารายุทธ. (2538) . **ประสิทธิผลการบริหารโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เพื่อขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุทัศน์ ตรงค์เรือง. (2540). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 5**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- สุทธิ ทองประดิษฐ์. (2528). **ทฤษฎีการบริหาร**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุพัตรา เพชรมณี และเชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2528). **ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคนในระบบราชการไทย**. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สมัย เปลี่ยนเดชา. (2537). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานคณะกรรมการ  
การประถมศึกษาแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมยศ นาวิการ. (2543). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรุงเทพมหานคร  
สมพงษ์ เกษมสิน. (2514). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3 : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง.(2559). **ภาวะผู้นำแบบบริการ :แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม  
สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2540). **สวัสดิการในองค์กร : แนวคิดและวิธีการบริหาร**. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.  
สรวงสรรค์ ตะปนา. (2541). **คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค  
จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมเพื่อการพัฒนา, บัณฑิต  
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2541). **หลักและเทคนิคการวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่: 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
อรุณ รักธรรม. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). **ประสิทธิผล**.แหล่งที่มา [http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-  
post\\_28.html](http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html)
- อุกฤษฏ์ พึ่งขจร. (2539). **ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียนประถมศึกษา  
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี**. ในรวมบทความวิจัยวิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์  
มหาบัณฑิตปีการศึกษา 2539 มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อรอุสา เกษรสังข์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์  
สำนักงานใหญ่**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเซนต์จอร์จ.
- เอมอร อังสัจจะพงษ์. (2545). **ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขาเขต 14  
(นครสวรรค์)**. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- Bruce, W. M., & Blackburn, J. W. (1992). *Balanceing Job Satisfaction & Performance: A  
Guide for Human Recourse Professionals*. Westport: Quorum Books.
- Gibson, James L. and others. (1988). *Organization*. 6 th ed. Texas : Business.
- Gilmer, D. and others. (1971). *Industrial psychology*. New York : Macmilan.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book



- Herzberg, F (1959). *Federick; Mausner, Bernard; and Synderman, Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Lawless, D.J. (1972). *Effective management : Social psychological approach*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality (2nd ed.)*. New York: Harpers and Row.
- Maslow, A. H. (2000). *The Maslow Nusiness Rreader*. New York: John Wiley & Sons.
- McGregor, Douglas. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw–Hill Book Company, Inc. Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Rows Publisher
- Riggio, R. E. (2002). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology (4 th ed.)*. NJ : Prentice-Hall.
- Secord, P. F. & Backman, C. W. (1964). *Social Psychology*. New York: McGraw-Hill Book
- Wallerstein, H.A. 1971. *Dictionary of Psychology*. New York : Penguin Books, Inc.
- Walton (1974) Walton, Richard E. (1974). *Improving Quality of Work Life*. Harvard Business Review

ภาวะผู้นำและการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา

ตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

LEADERSHIP AND CONFLICT MANAGEMENT IN COMMUNITY

DEVELOPMENT: A CASE OF SAKWAN SUBDISTRICT,

MUANGSAKAEOW, SAKAEOW

นิภาพร แสงทอง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำในชุมชนที่มีสถานการณ์ความขัดแย้ง (2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์แนวทางการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชนของผู้นำ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ในพื้นที่หมู่ที่ 13 บ้านวังตอก และหมู่ที่ 15 บ้านเนินไทร ตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 18 คน ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตรรกะควบคุมบริบท เทียบเคียงแนวคิด ทฤษฎี โดยใช้วิธีการเขียนเชิงพรรณนารอบ

ผลการวิจัย (1) ภาวะผู้นำในชุมชนที่มีสถานการณ์ความขัดแย้ง พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้ให้ความหมายภาวะผู้นำในทัศนะของชุมชนทั้งสิ้น 7 ประเด็น ได้แก่ การควบคุมดูแล สั่งการผู้ตาม การเป็นแบบอย่างที่ดี การมีความรู้ การเข้าใจผู้อื่น การให้ความเป็นธรรม การมีจิตอาสา และการนำชุมชนไปสู่เป้าหมาย (2) แนวทางการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชนของผู้นำ พบว่ามีการรับรู้ประเด็นปัญหาที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งในชุมชน ได้แก่ การทำลายทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม ยาเสพติด การทำกิจกรรมของกลุ่มต่างๆ ในหมู่บ้าน การเรียนรู้งบประมาณของ อบต. และการจัดการขยะมีเพียง 2 ประเด็นปัญหาที่มีความคล้ายคลึงกัน ได้แก่ เรื่องยาเสพติดและการทำกิจกรรมของกลุ่มต่างๆ ในหมู่บ้าน สำหรับสาเหตุของความขัดแย้ง และประเภทของความขัดแย้งส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยระหว่างบุคคลและเป็นความขัดแย้งบุคคลกับกลุ่ม เช่น เรื่องยาเสพติด การทำกิจกรรมของกลุ่มต่างๆ การจัดการขยะ เป็นต้น

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ การจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาชุมชน

ABSTRACT

The purposes of the study (1) to study the leadership in the community which faced to the conflict situation and (2) to study the conflict management in developing community of the leaders.

The researcher was qualitative in the area of Village No.13, Ban Wang Duk and Village No.15, Ban Noen Sai, Tambon Sakwan, Muangsakaew, Skaew, by gathering the information from the literature and in-depth interviews with the 18 key informants. The data were analyzed by using coupled logic context comparable concepts using the narrative writing.

The researcher showed that (1) the leadership in the community which faced to the conflict situation It was found the key informants provided the meaning of the leader in 7 perspectives in community as empowerment, best model, knowledgeable, sympathy, justice, public consciousness and bringing the community to the goal. (2) the conflict management in developing community of the leaders found that was a perception Issues that cause conflict in the community in cludedestruction of property, environment, drugs stuck, doing of various group in the village, learning about of the Subdistrict Administrative Organization and was management Only two issues were similar, namely drug and group activities. In the village for the cause of the conflict and types of conflict mainly due to factors between individuals and is a conflict between individuals and groups, such as drug addiction, group activities waste management, etc.

**Keywords:** Leadership, Conflict manament, Community development

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์มีการดำรงอยู่เป็นกลุ่มชน มีความแตกต่างหลากหลายในด้านความรู้สึกริ่กนึกคิด ความต้องการ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน นำไปสู่การพัฒนา หรือ ความขัดแย้งได้ การดำรงอยู่เป็นชุมชน จะมีบุคคลที่ดำรงฐานะเป็นผู้นำ ทั้งที่เป็นผู้นำที่เป็นทางการคือมีการแต่งตั้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรัฐ หรือผู้นำที่ไม่เป็นทางการ คือผู้ที่ชุมชนศรัทธาและมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการกิจใดภารกิจหนึ่ง บุคคลเหล่านี้จะช่วยประสานงานให้เกิดการทำงานร่วมกันในการพัฒนาชุมชน ผู้นำชุมชนจึงถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถที่จะระดมทรัพยากรในด้านต่างๆ เพื่อใช้ในกิจกรรมการพัฒนาและเพื่อให้งานพัฒนานั้นไปสู่จุดหมาย (เอมอรแสนภูวา : 2556, 29)

ผู้นำท้องถิ่นของตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว เป็นผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้ช่วยนายอำเภอและเป็นหัวหน้าราษฎรในหมู่บ้านของตนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 11 พ.ศ. 2511) เช่น การอำนวยความสะดวก

ความเป็นธรรมและการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้แก่ราษฎร สร้างความสมานฉันท์และความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน รับฟังปัญหาและความเดือดร้อน ทุกข์สุขและความต้องการที่จำเป็นของคนในหมู่บ้านแจ้งต่อภาครัฐเพื่อให้การแก้ไขหรือช่วยเหลือลดลดจนการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อสร้างความกลมเกลียวเหนียวแน่นให้เกิดขึ้นในชุมชนได้ผลดีในระดับหนึ่ง ด้านการพัฒนาชุมชนมีการขับเคลื่อนกิจกรรมงานพัฒนาชุมชนร่วมกับผู้นำชุมชนทั้งผู้นำท้องถิ่น ผู้นำท้องถื่น และผู้นำในงานพัฒนาชุมชน มีจุดมุ่งหวังเพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง ที่ผ่านมากิจกรรมพัฒนาชุมชนบางเรื่องประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีแต่ก็ยังมีบางกิจกรรมที่ยังคงมีความขัดแย้งกันระหว่างประชาชนในพื้นที่ เช่นปัญหาการจากกระบวนการมีส่วนร่วมในบางพื้นที่เท่าที่ควร การไม่ให้ความร่วมมือกับผู้นำชุมชนและเจ้าหน้าที่รัฐ อันเกิดจากความไม่ไว้วางใจ ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาความรุนแรง และปัญหาธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการชุมชน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาภาวะผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชน เนื่องจากการพัฒนาชุมชนในตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มีลักษณะเน้นส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมและพัฒนา เศรษฐกิจฐานรากให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพเช่นการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ OTOP กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการเกษตร กองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น สำหรับการศึกษาภาวะผู้นำและการจัดการความขัดแย้งในครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชน ในพื้นที่ 2 หมู่บ้านที่มีความขัดแย้งโดยผู้นำสามารถจัดการความขัดแย้งได้ เช่น หมู่ที่ 13 บ้านวังตอก ประเด็นความขัดแย้งด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และหมู่ที่ 15 บ้านเนินไทร ประเด็นความขัดแย้งด้านการสร้างเหตุรำคาญภายในชุมชน ซึ่งผลการศึกษานำไปสู่แนวทางการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาภาวะผู้นำในชุมชนที่มีสถานการณ์ความขัดแย้ง
- 2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์แนวทางการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชนของผู้นำ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับบทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนา ชุมชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้วแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ครอบคลุมเนื้อหาภาวะผู้นำ รูปแบบผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะและบทบาทของผู้นำในชนบทไทย, แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง และรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง กระบวนการพัฒนาชุมชน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมการพัฒนาของหมู่บ้านผู้นำที่เป็นทางการและผู้นำที่ไม่เป็นทางการ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาความขัดแย้งของหมู่บ้าน ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญทั้งสิ้น 15 คน โดยคัดเลือกจากกลุ่มเป้าหมายที่มีคุณสมบัติเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) เป็นผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของหมู่บ้าน มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 2) เป็นผู้ที่มีบทบาทในการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในกิจกรรมโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหมู่บ้านในด้านต่างๆ ระดับตำบล
- 3) เป็นผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูล เช่น ภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้ง

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะพื้นที่หมู่ที่ 13 บ้านวังตอก และหมู่ที่ 15 บ้านเนินไทร ตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยกลุ่มเป้าหมายคือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน และตัวแทนประชาชนที่เป็นกลุ่มความขัดแย้ง จำนวน 15 คน

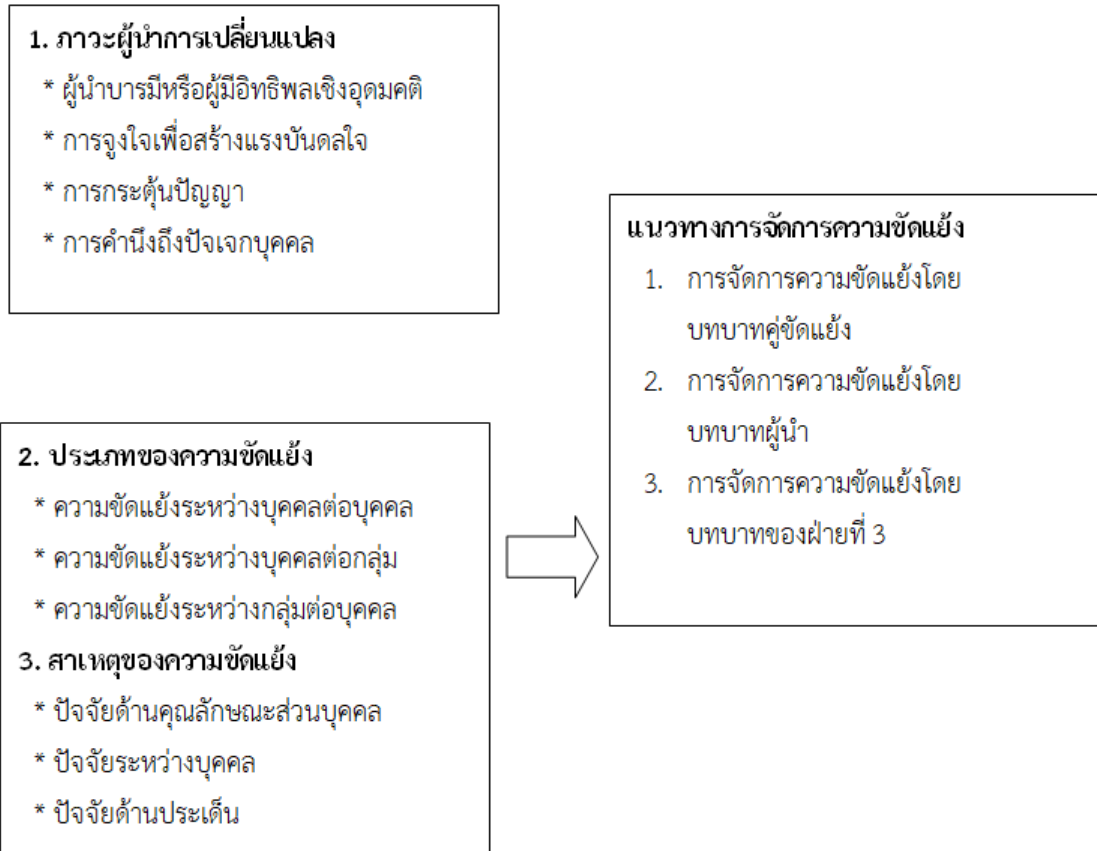
#### ขอบเขตด้านเวลา

-

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### ความหมายของผู้นำ

ในองค์การทางสังคมทุกประเภท จะประกอบด้วยบุคคลประเภทหนึ่งๆ ที่เรียกว่า "ผู้นำ" ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีคุณภาพ มีพฤติกรรมและบทบาทแตกต่างไปจากกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งเรียกว่า "ผู้ตาม" ผลจากการศึกษาในเรื่องผู้นำจะพบบุคคลที่เป็นผู้นำในกลุ่มของบุคคลประเภทต่างๆ มากมาย เช่น กลุ่มบุคคลที่มีสถานภาพ โดยตำแหน่ง กลุ่มบุคคลที่มีอำนาจบริหารของชุมชน กลุ่มบุคคลที่อาสาสมัครช่วยงานสาธารณะบำเพ็ญประโยชน์ในชุมชน กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลโดยความคิด กลุ่มบุคคลที่เป็นที่เคารพและคนอื่นให้ความนับถือ และกลุ่มบุคคลที่เป็นนักประดิษฐ์คิดค้นต่างๆ เป็นต้น (สมพล วงศ์วิวัฒน์, 2541:5)

สนธยา รักษาภิ (2533:10-1 1) ได้ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า ผู้นำเป็นคนที่มีความทะเยอทะยาน กระหายใคร่อยากเป็น แต่บางคนก็ล้มที่จะศึกษาให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ว่า การเป็นผู้นำนั้นมิได้ขึ้นกับตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้งเพียงเท่านั้น ถ้าเรามีตำแหน่งแต่ขาดความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ จริงใจหรือมีอิทธิพลแต่เห็นใจเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มคนที่เขาร่วมปฏิบัติงานกับ

เราอาจได้ชื่อเพียงหัวหน้างานเท่านั้นหาใช่ ผู้นำของเขาไม่ ผู้นำจะต้องเป็นผู้มีอิทธิพลในทางที่ถูกต้องต่อการกระทำของคนอื่นๆ ในกลุ่มที่ปฏิบัติงานอยู่ เป็นผู้ที่จจะรักษาหรือประสานให้สมาชิกในหน่วยงานรวมกันได้ เป็นผู้นำในการควบคุมให้กลุ่มตนปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กลุ่มมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กันได้ดีในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

### **แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง**

Bass (1985) นิยามผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นผู้เปลี่ยนแปลงความคาดหวัง ความต้องการ ความคิดและจิตสำนึกของผู้ตาม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกระตุ้นให้ผู้ตามมองสิ่งต่างๆ อย่างรอบด้านและเชื่อมโยงเพื่อให้เห็นผลประโยชน์และความสำคัญขององค์การอยู่เหนือผลประโยชน์ส่วนบุคคล รวมทั้งตระหนักถึงความสามารถและสวัสดิการของผู้ตามด้วย ดังนั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงสามารถสร้างผลกระทบต่องผู้ตาม ได้อย่างลึกซึ้ง สำหรับในระดับองค์การผู้นำจึงเปลี่ยนแปลง วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และเทคโนโลยีให้กับองค์การ

### **นิยามและความหมายของความขัดแย้ง**

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2553:330) นิยามความขัดแย้งไว้ 2 ลักษณะคือ การนิยามในเชิงโครงสร้างและการนิยามในเชิงกระบวนการ

การนิยามความขัดแย้งในเชิงโครงสร้างระบุว่า ความขัดแย้งเป็นการต่อสู้อย่างชัดเจนแบบเปิดเผยระหว่างหน่วยทางสังคมตั้งแต่สองหน่วยขึ้นไปภายในองค์การ หรือระหว่างองค์การ เพื่อช่วงชิงทรัพยากรที่มีค่าหรือโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร อย่างไรก็ตาม มีนักวิชาการบางกลุ่มที่ใช้วิธีการศึกษาความขัดแย้งแบบชาติพันธุ์วรรณาวิทยาที่แม้ว่าจะนิยามความขัดแย้งในเชิงโครงสร้างแต่เห็นว่าความขัดแย้งอาจดำรงอยู่ในรูปแบบเชิงโครงสร้างที่ซ่อนเร้นซึ่งถูกผนึกรวมอยู่ในการปฏิสัมพันธ์ประจำวันของสมาชิกองค์การ และถูกกดทับภายใต้วัฒนธรรมหรือค่านิยม เชิงสมานฉันท์ขององค์การ (Hutch, 1997:301)

### **กระบวนการพัฒนาชุมชน**

#### **2.4.1.1 ความหมายการพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย 2 คำคือ การพัฒนา และชุมชน**

การพัฒนา หมายถึง ทำให้เจริญ การเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนสภาพ ปรับปรุงให้ต่างจากเดิม

ชุมชน หมายถึง การรวมตัวของบุคคล กลุ่ม/องค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในขอบเขตพื้นที่หนึ่ง ๆ ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ระดับพื้นฐานที่สุดคือ หมู่บ้าน หรือ ชุมชนในรูปแบบอื่นๆ ที่มีมารวมตัวเพื่อแก้ไขปัญหาเดียวกัน เช่น ชุมชนลุ่มน้ำ ชุมชนวัฒนธรรม เป็นต้น

การพัฒนาชุมชน (Community Development) ตามหลักการพื้นฐานเป็นกระบวนการให้การศึกษาคูณาการ (educational process) แก่ประชาชนเพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ (self-reliance) หรือช่วยตนเองได้ (self-reliance) ในการคิด ตัดสินใจ และดำเนินการแก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการของตนเอง และส่วนรวม

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "บทบาทผู้นำท้องถิ่นในโครงการสร้างงานในชนบท" คณะผู้วิจัยมีฐานคติว่า แรงจูงใจของประชาชนและความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อความสามารถของผู้นำที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งจะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงสมมุติฐานว่า ผู้นำท้องถิ่นที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของตนเองใน กสช.มากกว่า น่าจะปฏิบัติหน้าที่ได้มากกว่าทำให้โครงการประสบความสำเร็จมากกว่าเพราะจูงใจประชาชนได้และ โครงการ กสช.ที่มีการประสานงานระหว่างผู้นำท้องถิ่นและกรรมการสภาตำบลที่ดีกว่าน่าจะประสบความสำเร็จมากกว่า อย่างไรก็ตามผลการวิจัยมีเป็นไปตามคาดหวังเท่าที่ควร เพราะผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการถือเอาว่าผู้นำสภาตำบลเท่านั้นที่มีต่อกิจกรรมของโครงการ กสช. โดยมีฐานทางทฤษฎีและงานวิจัยอื่นมารองรับ लेकरกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยจึงหละหลวม

สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2510) ได้ทำการงานวิจัย เรื่อง "กำนันบุคลิกภาพและทัศนคติ" พบว่าผู้ดำรงตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจสูงกว่าประชาชน (ชาวบ้าน) ทั่วไปในชุมชนนั้นๆ และมีฐานะเป็นผู้นำที่แท้จริงในชนบท การปฏิบัติงานในหน้าที่กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมักจะเน้นหนักในแง่รักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่าที่จะให้ความสนใจในด้านการเปลี่ยนแปลงของสังคมในชนบท

Whithlock (Whithlock, 1978 : 3974 – A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้เทคนิคการจัดความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของครูใหญ่ระดับประถมศึกษาในมณฑลรัฐยูทาห์ พบว่า การใช้เทคนิคในการจัดการความขัดแย้งของครูใหญ่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านตัวแปรเหล่านี้ คือระดับ ประสบการณ์ ขนาดของโรงเรียน และความสนิทสนมคุ้นเคย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมการพัฒนาของหมู่บ้านผู้นำที่เป็นทางการและผู้นำที่ไม่เป็นทางการ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาความขัดแย้งของหมู่บ้าน



ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญทั้งสิ้น 18 คน โดยคัดเลือกจากกลุ่มเป้าหมายที่มีคุณสมบัติเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) เป็นผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของหมู่บ้าน มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 2) เป็นผู้ที่มีบทบาทในการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในกิจกรรมโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหมู่บ้านในด้านต่างๆ ระดับตำบล
- 3) เป็นผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูล เช่น ภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้ง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ คือแนวประเด็นการสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่

- 1.1 เพศ/อายุปัจจุบัน
- 1.2 บ้านเกิด/ภูมิลำเนา
- 1.3 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.4 การศึกษาสูงสุดและศาสนา
- 1.5 สถานภาพสมรส
- 1.6 ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนปัจจุบัน
- 1.7 ปัจจุบันประกอบอาชีพ
- 1.8 รายได้ต่อเดือนของครอบครัว
- 1.9 ตำแหน่งทางสังคมที่ได้รับการแต่งตั้งจากภายในและภายนอกชุมชนที่ไม่เกี่ยวข้องกับรายได้หลักของครัวเรือน

#### ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำในการพัฒนาชุมชน

- 2.1 ความหมายของภาวะผู้นำในทัศนะชุมชน
- 2.2 การรับรู้ถึงภาวะผู้นำในการพัฒนาชุมชน
- 2.3 คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้นำ
  - ทัศนคติในการพัฒนาชุมชน
  - การได้รับความเคารพนับถือจากคนในชุมชน
  - แนวทางในการสร้างแรงจูงใจคนในชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชน
  - วิธีการกระตุ้นปัญหาคนในชุมชน
  - การคำนึงถึงบุคคลอื่น
- 2.4 บทบาทหน้าที่ของผู้นำในการพัฒนาชุมชน

#### ส่วนที่ 3 ความขัดแย้งในทัศนะของชุมชน

- 3.1 ความหมายของความขัดแย้งในทัศนะของชุมชน
- 3.2 การรับรู้ถึงประเด็นปัญหาและสาเหตุของความขัดแย้งในชุมชน
- 3.3 การรับรู้ถึงประเภทของความขัดแย้ง
  - ความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่อบุคคล
  - ความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่อกลุ่ม
  - ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่อกลุ่ม
- 3.4 ผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งต่อคนในชุมชน
  - ผลกระทบเชิงบวก
  - ผลกระทบเชิงลบ

#### ส่วนที่ 4 แนวทางการจัดการความขัดแย้งของชุมชน

- 4.1 การจัดการความขัดแย้งโดยบทบาทของกลุ่มขัดแย้ง
- 4.2 การจัดการโดยบทบาทของผู้นำ
- 4.3 การจัดการความขัดแย้งโดยบทบาทของฝ่ายที่สาม
- 4.4 ปัญหา อุปสรรคในการจัดการความขัดแย้ง
- 4.5 ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาการเก็บข้อมูลแบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) ด้วยเทคนิคสามเส้า (Triangulation) กล่าวคือ การตรวจสอบสามเส้า ด้านแหล่งข้อมูลจากบุคคลที่น่าเชื่อถือหลายบุคคล โดยต่างเวลา ต่างบุคคล และสถานที่ที่แตกต่างกันและเนื่องจากการเก็บรายละเอียดของข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์เป็นสิ่งสำคัญ จึงได้มีการนัดหมาย สถานที่และเวลาที่แน่นอน และใช้เทคนิคการสนทนา เช่น การสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน การใช้ภาษาพื้นถิ่น การพูดคุยอย่างไรไม่เป็นทางการเพื่อสร้างบรรยากาศในการสนทนา และเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลไม่รู้สึกกดดัน มีความพร้อมในการให้ข้อมูล

ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามแนวประเด็นคำถามและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์หลักๆ (Interview Guide) ไว้เป็นแนวทางในการสนทนาแบบเป็นกันเองไม่เป็นทางการ

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากแนวการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เป็นไปตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลที่ได้นับเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) และเมื่อได้มีการนำข้อมูลมา

ตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยใช้เทคนิคสามเส้าแล้ว ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นจะนำมาประมวลวิเคราะห์เชื่อมโยงความสอดคล้องตามหลักตรรกะเทียบเคียงกับแนวคิด ทฤษฎีการควบคุมบริบทของพื้นที่ และการใช้วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างละเอียดและใกล้เคียงความเป็นจริง

### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง ภาวะผู้นำและการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาดำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 18 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและมีสถานภาพสมรส ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญนับถือศาสนาพุทธทุกคนเพราะบริบทพื้นที่หมู่ที่ 13 บ้านวังตอก และหมู่ที่ 15 บ้านเนินไทรตำบลสระขวัญ มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่จบการศึกษาสายสามัญตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงปริญญาโท มีอาชีพหลักคือทำนาปี ไร่ข้าวโพด ไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลังค้าขายและรับจ้างตามลำดับ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนมาเป็นระยะเวลาานาน 20-51 ปี ขึ้นไป รวมถึงมีตำแหน่งทางสังคม เกือบครึ่งหนึ่งเป็นประธานกลุ่ม/เครือข่ายของชุมชน (ร้อยละ 44.44) รองลงมาเป็นกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (ร้อยละ 38.89) และ อสม. (ร้อยละ 16.66) ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ภาวะผู้นำและการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชน : ศึกษากรณีตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำในชุมชนที่มีสถานการณ์ความขัดแย้ง และศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในการพัฒนาชุมชนของผู้นำในพื้นที่หมู่ที่ 13 บ้านวังตอก และหมู่ที่ 15 บ้านเนินไทร ตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยแบ่งโครงสร้างนำเสนอผลการศึกษา ความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้งดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้งหมู่ที่ 13 บ้านวังตอก

ส่วนที่ 2 ความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้งหมู่ที่ 15 บ้านเนินไทร

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้งของทั้งสองหมู่บ้าน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการความขัดแย้ง

### 5.2.1 ความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้งหมู่ที่ 13 บ้านวังตอก

#### 5.2.1.1 ความหมายของความขัดแย้งในทัศนะของชุมชน

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญของหมู่ที่ 13 บ้านวังตอกให้ความหมายของความขัดแย้ง แบ่งออกเป็นสองความหมาย ความหมายแรก คือความคิดเห็นไม่ตรงกัน ความไม่เข้าใจกัน จนเกิดอคติและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ความหมายที่สอง ความขัดแย้ง คือความไม่พอใจ ไม่ลงรอยกัน ตกลงกันไม่ได้ ระหว่างสองฝ่ายขึ้นไป ต่างฝ่ายต่างมีความต้องการอยากเอาชนะกัน

5.2.1.2 การรับรู้ถึงประเด็นปัญหา สาเหตุของความขัดแย้ง และประเภทของความขัดแย้งจากผลการศึกษาประเด็นการรับรู้ถึงประเด็นปัญหา สาเหตุของความขัดแย้ง และประเภทของความขัดแย้ง พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญของหมู่ที่ 13 บ้านวังตอก ได้กล่าวถึงประเด็นปัญหาที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งในชุมชน 5 ประเด็น ดังนี้

1. การทำลายทรัพย์สิน
2. สิ่งแวดล้อม
3. ยาเสพติดและการก่ออาชญากรรม
4. การทำกิจกรรมของกลุ่มต่างๆ ในหมู่บ้าน
5. การเรียนรู้งบประมาณขององค์การบริหารงานส่วนตำบล (อบต.)

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ผู้นำชุมชนต้องยึดขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และยึดหลักธรรมคำสอนทางศาสนาเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยยึดหลักพรหมวิหาร 4 คือหลักธรรมครองใจ ที่ทำให้คนปฏิบัติในทางประเสริฐทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

2) ในการดำเนินงานกลุ่มองค์กรในชุมชนควรมีการคัดเลือกบุคคลที่มีความหลากหลายในความสามารถ เพื่อที่จะได้มุมมองที่หลากหลายยิ่งขึ้นในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มในการที่จะก่อประโยชน์สูงสุดแก่กลุ่มและองค์กรในชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชน เพื่อให้ผู้นำชุมชนมีความรู้ความเข้าใจในมิภาวะผู้นำที่ดี ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนโดยรวม

2) หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคและภาคเอกชน ควรมีการสร้างเครือข่ายการส่งเสริมการบริหารความขัดแย้งในชุมชนด้วยกระบวนการสันติวิธี รวมถึงการพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชนด้านการบริหารจัดการชุมชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

- 1) ควรให้มีการศึกษาวิจัยโดยใช้การปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมตามสถานการณ์ที่เป็นประเด็นปัญหาสำคัญของชุมชน เช่น การจัดการความขัดแย้งของชุมชนต่อการจัดตั้งฟาร์มเลี้ยงสัตว์ การจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์ความรุนแรงของปัญหามลพิษทางสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
- 2) ควรศึกษาการสร้างเครือข่ายเพื่อการบริหารความขัดแย้งในชุมชน
- 3) ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบประเด็นแนวคิดการเปลี่ยนแปลงขับเคลื่อนความขัดแย้ง (Conflict Transformation) กับแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ในการการแก้ปัญหาความขัดแย้งของชุมชน

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

กรมการปกครอง. คู่มือปฏิบัติงาน สำหรับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน, 2555.

กรมการพัฒนาชุมชน. 50 ปี กรมการพัฒนาชุมชน: อุทิศตน พัฒนาคชน สร้างชุมชนอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ:

อีเกิ้ลไรท์, 2555.

กฤษฎา บุญราช. กระบวนการสร้างความเป็นธรรมเพื่อแก้ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้:

ศึกษากรณีการดำเนินงานของศูนย์ยะลาสันติสุข. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร

ภาครัฐร่วมเอกชน, 2554.

กิติ ตยัตตานนท์. เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ, 2535.

กิติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธารการพิมพ์.2539,

เจริญ โคนสีอำนวย. วิธีแก้ความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญการศึกษา

ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร, 2530 .อัดสำเนา

ชัยยุทธ ชีโนกุล. การจัดการความขัดแย้งในองค์การ: ภาคหลักการและแนวความคิด. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย

สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ ,2536.

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. 2529.

ณรงค์ สิ้นสวัสดิ์. **ผู้นำการเมือง**. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช,2523.

บุญช่วย ศิริเกษ, **ความคิดเห็นของอาจารย์เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างกลุ่มอาจารย์ในวิทยาลัย**

## ภาษาอังกฤษ

Bass, B.M., From Transactional-transformational Leadership Paradigm Transcend Organizational Boundaries? **American Psychologist**. 52(2), 130-139, 1997.

Bass, B.M. **Leadership and Performance beyond Expectations**. New York : FreePress, 1985.

Stogdill,Ralph M. **Handbook of Leadership : A Survey of Theory and Research**. New York : Free Press. 1974.

Thomas, K. Conflict and Conflict Management. in M Dunette.(Eds.) **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**, 2<sup>nd</sup> ed. (pp 651-717). Palo Alto CA : Consulting Psychology Press.

Whitlocke, Ray allen. **A Comparative Study of The Conflict Management Style Uses by Women in Middle Management in Denver Metropolitan Area**. Dissertation Abstracts

International. July 1984 Vol.45 November p.66-A

การบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่เทศบาล  
ตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร  
THE COMPLETE SOLID WASTE MANAGEMENT IN LANKRABUE  
MUNICIPALITY, LANKRABUE DISTRICT,  
KAMPHEANGPHET PROVINCE

นุชจรี เชื้อหงษ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร และ (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 4,267 คน ในการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้านการแปรรูปและการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ และด้านการกำจัดขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านการกำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา ได้แก่ ด้านการแปรรูปและนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ (2) ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริหารจัดการ ขยะมูลฝอย

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To study how people satisfy on solid waste management with a complete range service, and (2) to compare the level of people's satisfaction in order to the solid waste management with a complete range service in Lan Krabue sub district municipality area, LanKrabue district, Kamphaeng Phet province.

This research is quantitative research. The population has permanently lived in municipality area, LanKrabue sub districe, LanKrabue district, KamphaengPhet province. This research is to conduct the random sampling according to the number of population about 4,267 people whose is Taro Yamane's method based on standard deviation error for 0.5. The methodology of this research is to design questionnaires which are being asked and interview with in the size of random sampling for 366 people. The data collection is based on the questionnaires with the random sampling from those people who live in this particular area. The result of analysis was used the statistical such as percentage, average, mean, standard deviation, T-test, and F-test.

Major Findings : (1) People's satisfaction on solid waste management with complete range service in Lan Krabue municipality sub district, Lan Krabue district, KamphangPhet province has categorized for three differences majors respectively; waste management, transforming waste, reusing waste, and solid waste disposal. The result found that the overall of people's satisfaction has such a great level of excellence which the most satisfaction is in transforming waste, and reusing waste. The average of these values are 3.91 while the number of satisfaction average on waste management is about 3.65 respectively. (2) The result of hypothesis in this study found that the differences of sex, age, status of family, education, occupation, income, number of family members, physical of housing, and length to live permanently housing in this municipality area have tended to effective to people's satisfaction on solid waste management with a full range service. Therefore, all of these factors have not been differences on their satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Management, Solid waste



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัญหาขยะในประเทศไทย ถือเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการขยายตัวของประชากร การขยายตัวของชุมชนเมือง พฤติกรรมการบริโภคของประชาชน รวมไปถึงการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การเมืองการปกครอง ตลอดจนการรับเอาวิถีการใช้ชีวิตแบบสังคมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตปัจจุบัน ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาดังกล่าวส่งผลให้เกิดขยะมูลฝอยเป็นจำนวนมาก และสะสมต่อเนื่องกลายเป็นปัญหาขยะมูลฝอย โดยปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชน เนื่องจากขยะมูลฝอยส่งกลิ่นเหม็น โดยเฉพาะขยะมูลฝอยที่กองทิ้งไว้ในเขตชุมชน หรือกองทิ้งไว้ในแหล่งกำจัดซึ่งไม่มีการฝังกลบ น้ำเสียจากน้ำชะขยะปนเปื้อนสู่แหล่งน้ำผิวดิน และแหล่งน้ำใต้ดิน เป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค เกิดมลพิษทางอากาศ เป็นต้น การจัดการมูลฝอยแบบฝังกลบซึ่งไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ยิ่งก่อให้เกิดปัญหาไฟไหม้ขยะมูลฝอย นอกจากนี้ประชาชนยังขาดองค์ความรู้และจิตสำนึกเกี่ยวกับปัญหาและการจัดการขยะมูลฝอยจึงไม่ให้ความสำคัญที่จะลด และคัดแยกขยะมูลฝอยตั้งแต่ต้นทางหรือแหล่งกำเนิด ปริมาณขยะมูลฝอยจึงเพิ่มมากขึ้นทุกปี

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เห็นความสำคัญของปัญหาขยะมูลฝอย จึงได้กำหนดให้การแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยเป็นวาระแห่งชาติและเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2557 ได้มีมติเห็นชอบ Roadmap การจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้นำเสนอ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงได้บูรณาการแผนบริหารจัดการขยะมูลฝอยของจังหวัด ทั้ง 77 จังหวัด (รวมกรุงเทพมหานคร) และจัดทำเป็นแผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ (พ.ศ. 2559 – 2564) เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยแนวคิดในการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ประกอบด้วยลดการเกิดขยะมูลฝอยหรือของเสียอันตรายที่แหล่งกำเนิด การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำและ ใช้ประโยชน์ใหม่ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการผลิตของภาคการผลิต รวมทั้งลดปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเพื่อให้เกิดการจัดการขยะมูลฝอยอย่างยั่งยืนต่อไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีหน้าที่ตามกฎหมายในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชนที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ยังประสบปัญหาไม่สามารถแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยชุมชนได้ โดยปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาขยะมูลฝอยตกค้างสะสมจำนวนมาก สถานที่กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนที่ถูกต้องตามหลักวิชาการมีไม่เพียงพอ ประชาชนคัดค้าน นโยบายของผู้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ให้ความสำคัญ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ การขาดความร่วมมือ

และความตระหนักของประชาชนในพื้นที่ ขาดกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน (เทศบาล/ อบต./ องค์การบริหารส่วนตำบล) ขาดประสิทธิภาพของการจัดเก็บค่าธรรมเนียมให้ครอบคลุมการไม่สะท้อนต้นทุนการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนทั้งระบบ และขาดความร่วมมืออย่างแท้จริงระหว่างหน่วยงาน ที่รับผิดชอบด้านนโยบาย กฎหมาย แผนงานและงบประมาณ

เทศบาลตำบลลานกระบือ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางแบบครบวงจร ซึ่งเป็นอีกเทศบาลหนึ่งที่ใช้สถานที่ในการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการตามระบบผสมผสาน (Integrated System: IS) โดยได้ส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมตามหลักการบริหารจัดการขยะมูลฝอย 3Rs ตั้งแต่การลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ในรูปแบบของกิจกรรมการมีส่วนร่วม และได้ดำเนินการกำจัดขยะมูลฝอยหลังจากที่ผ่านกระบวนการคัดแยกจากชุมชนที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีกมากำจัดด้วยกรรมวิธีเชิงกล-ชีวภาพ (MBT : Mechanical Biological - Waste Treatment) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยด้วยระบบเชิงกลชีวภาพ MBT ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมเด่นอีกโครงการหนึ่งของเทศบาลตำบลลานกระบือที่เป็นความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานกระบือทั้ง 8 แห่ง โดยมีเทศบาลตำบลลานกระบือเป็นพื้นที่บริหารจัดการขยะที่ใช้เทคนิควิธีการทำให้ขยะไร้อันตราย ไม่มีแมลงรวมทั้งการแปรรูปขยะเป็นพลังงาน เกิดขึ้น โดยการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ระหว่างสถาบันพัฒนาสีเขียวอินโดจีน, มหาวิทยาลัยนเรศวร, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร, เทศบาลตำบลลานกระบือ และแปดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลานกระบือ, โรงงานคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิลวงษ์พาณิชย์ เป็นการแสดงความพยายามมุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันลดปัญหาขยะด้วยวิธีสร้างประโยชน์จากขยะและร่วมมือกันรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

ผลจากการดำเนินการด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนที่มีการดำเนินการตามหลัก 3Rs รวมไปถึงการกำจัดขยะมูลฝอยที่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อีกด้วยกรรมวิธีเชิงกล-ชีวภาพ (MBT) ทำให้เทศบาลตำบลลานกระบือประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยได้ในระดับหนึ่ง และทำให้เทศบาลตำบลลานกระบือได้กลายเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลด้านการจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรตามหลัก 3Rs และการบำบัดขยะด้วยวิธีเชิงกล-ชีวภาพ (MBT) ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมีความสนใจ และมาศึกษาดูงานเป็นจำนวนมาก

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลานกระบือ และศึกษาปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา รวมไปถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางแนวทาง

ในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลลานกระบือให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ยิ่งขึ้นไป และเพื่อให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือในระดับมาก
2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ใน 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย
- 2) ด้านการแปรรูปและการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่
- 3) ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 หมู่บ้าน และ 6 ชุมชนย่อย จำนวน 4,267 คน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลลานกระบือ เดือน สิงหาคม 2564) โดยเก็บ

รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย คำนวณจากจำนวนประชากร 4,267 คน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน

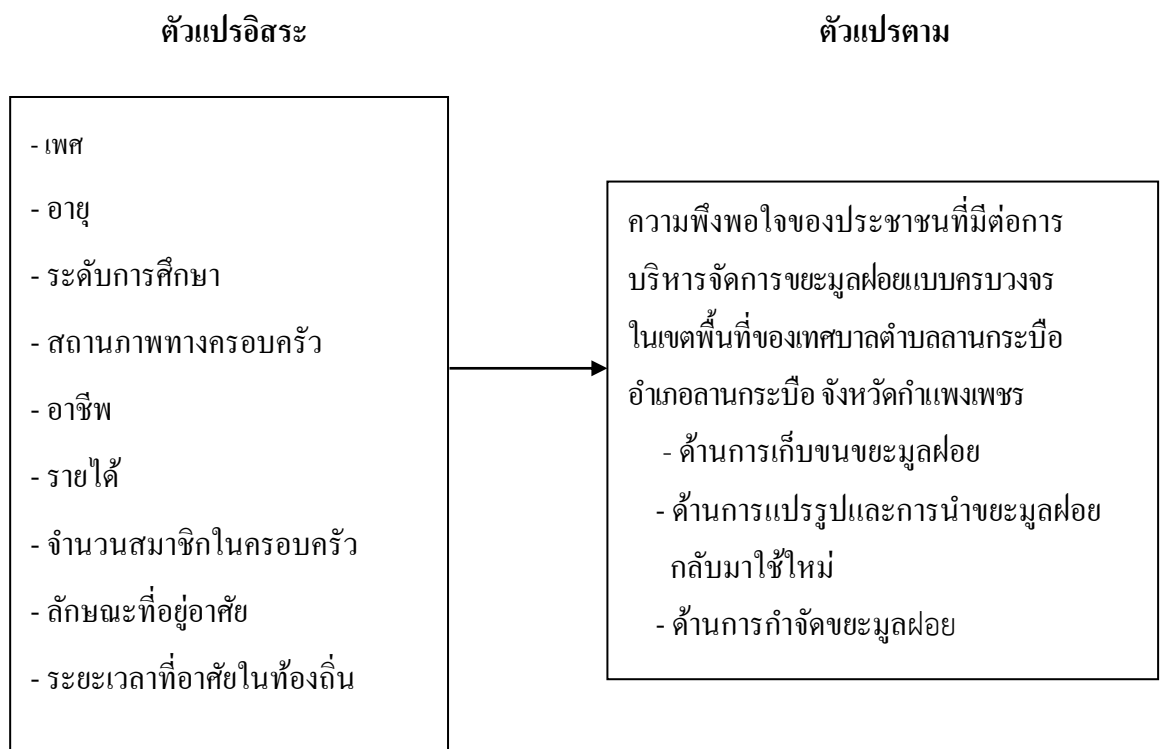
#### ขอบเขตด้านพื้นที่

ครอบคลุมเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 8 ตำบลลานกระบือ และหมู่ที่ 2 ตำบลโนนพลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร และชุมชนย่อยในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือจำนวน 6 ชุมชนย่อย คือ ชุมชนย่อยโนนตากแดด ชุมชนย่อยโนนสมอ ชุมชนย่อยโนนโน ชุมชนย่อยไร่โป่งเป้า ชุมชนย่อยโนนทอง และชุมชนย่อยโนนทอง 2

#### ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาในช่วงเดือน ธันวาคม 2564 - มกราคม 2565

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาล ตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสาร ศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น หนังสือ เอกสาร ตำรา งานวิจัย และระบบ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอย
- 2.2 สถานการณ์ขยะมูลฝอยในประเทศไทย
- 2.3 ระบบการจัดการขยะมูลฝอย
- 2.4 แนวคิดด้านความพึงพอใจ
- 2.5 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรของเทศบาลตำบลลานกระบือ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 หมู่บ้าน และ 6 ชุมชนย่อย จำนวน 4,267 คน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลลานกระบือ เดือน สิงหาคม 2564) โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย คำนวณจากจำนวนประชากร 4,267 คน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลานกระบือ 3 ได้แก่ 1. ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย

2. การแปรรูปและการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ 3.การกำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอย โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 1
ระดับความพึงพอใจน้อย	= 2
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	= 3
ระดับความพึงพอใจมาก	= 4
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= 5

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 366 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลานกระบือ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ผู้ศึกษาขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงนายกเทศมนตรีตำบลลานกระบือเพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าทำวิจัย/เก็บข้อมูลเพื่อการสารนิพนธ์จากหน่วยงาน
- 2) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้กับประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้
- 3) ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
- 4) ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเดือน ธันวาคม 2564
- 5) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์
- 6) ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

##### ข้อมูลทุติยภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยผ่านการวิเคราะห์แล้ว ซึ่งได้จากหนังสือ รายงานการประชุม บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารส่วนบุคคล เอกสารทางราชการ อินเทอร์เน็ต สถิติรายงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่กำลังศึกษา โดยมีปรับปรุงแก้ไขข้อมูล เก็บรวบรวม

บันทึก และสรุปตามความต้องการของวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อนำมาใช้อ้างอิง และสนับสนุนการค้นคว้าอิสระ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 366 ชุด นำมาวิเคราะห์ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์หาข้อมูลทางสถิติ SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อประมวลค่าสถิติ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านปัจจัยพื้นฐาน สำหรับตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการนับความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการนับความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย 2. ด้านการแปรรูปและการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ 3. ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งเป็นข้อคำถามที่แสดงเจตคติหรือความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และค่าคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ได้ถูกนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 366 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.40 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.30 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็น 54.10 จบการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.20 ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.20 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 - 4 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 66.10 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือ มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.30

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.81$ ) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ( $\bar{x} = 3.95$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านการแปรรูปและนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ) และด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ( $\bar{x} = 3.65$ ) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลลานกระบือที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน



## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้านการแปรรูปและการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ และด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บและขนมูลฝอย จำนวนรอบและช่วงเวลาในการเก็บขนขยะมูลฝอย เจ้าหน้าที่ทำการเก็บขนขยะมูลฝอยในบริเวณต่าง ๆ ด้วยความเรียบร้อย รถที่ใช้ในการเก็บขนขยะอยู่ในสภาพดี มีความปลอดภัยมีภาชนะปิดมิดชิด ไม่ก่อให้เกิดกลิ่นรบกวน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านจุดที่ตั้งถังเก็บขยะมูลฝอยตามบริเวณชุมชนมีความเหมาะสม

2. ด้านการแปรรูปและนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินงานของการรีไซเคิลขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลมีการแปรสภาพขยะมูลฝอยและใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างกิจกรรมเพื่อนำขยะมูลฝอยมาสร้างรายได้ และการส่งเสริมความรู้การจัดการขยะมูลฝอย การลดปริมาณ การคัดแยก และการรีไซเคิลขยะมูลฝอยแก่ประชาชน

3. ด้านการกำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอย พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพื้นที่ในการกำจัดขยะมูลฝอยมีเพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอย การดำเนินการจัดการบ่อขยะแบบวิธีเชิงกล-ชีวภาพ (MBT) อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องตามหลักวิชาการ และเทศบาลมีการจัดสรรงบประมาณในการบริหารจัดการขยะอย่าง เหมาะสมและคุ้มค่า

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

จากการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่จะมีด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ในส่วนของจุดที่ตั้งถังเก็บขยะมูลฝอยตามบริเวณชุมชนที่มีความเหมาะสม ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น

1. ควรศึกษาในด้านของการเก็บขนขยะมูลฝอยในรูปแบบไร้ถังขยะที่เทศบาลตำบลลานกระบือ ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ คือการที่ไม่มีถังขยะวางอยู่ตามบริเวณหน้าบ้านเรือนประชาชน ถนน

และสถานที่สาธารณะต่าง ๆ ว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนหรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์มากในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลลานกระบือ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร กับเทศบาลข้างเคียงว่ามีการให้บริการที่แตกต่างกันหรือไม่

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- อาณัติ ต๊ะปิ่นตา. (2553). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กรรณิการ์ ชูจันทร์. (2554). การศึกษาระบบการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2547). การจัดการมูลฝอยชุมชนอย่างครบวงจร คู่มือสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานคร
- กรมควบคุมมลพิษ. (2552). คู่มือสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการมูลฝอยชุมชนอย่างครบวงจร.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2551). คู่มือ แนวทางการลด คัดแยก และการใช้ประโยชน์ขยะมูลฝอย สำหรับอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน.
- ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร. (2561). วารสารวิชาการแพรววาทศิลป์ มหาวิทยาลัยภาพัฒนบุรี ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 แนวทางจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- พัฒนา พรหมณี. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม-มิถุนายน 2563
- ภูคิท เกิดศิริ. (2553). การประเมินโครงการกำจัดขยะมูลฝอยแบบครบวงจร: กรณีศึกษาบริเวณบ่อขยะฝั่งกลบ บ้านดอนผอุง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณัฐฐา ทองช่วย. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิทยา ทศนไพบุลย์. (2560). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ.
- นายสุริยงค์ ประชาเขียว. (2557). การวิเคราะห์แนวทางการจัดการขยะระบบเชิงกลชีวภาพสำหรับการผลิตไฟฟ้า. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เชียงราย.

- ธนวัฒน์ มานะติกานนท์. (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการชุมชนไร้ถังขยะของเทศบาลเมืองเขาสยามยอต อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรรณิการ์ ชูจันทร์. (2554). การศึกษาระบบการจัดการมูลฝอย เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ  
THE PEOPLE'S PARTICIPATION IN MAKING LOCAL DEVELOPMENT  
PLAN OF BAN RAKAT SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION, BANG BO DISTRICT, SAMUT PRAKAN PROVINCE**

บังอร พรอันแสง<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 6,813 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย สุ่มแบบ Simple random sampling โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ independent sample t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และ (2) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการพบว่า เพศต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ระดับการศึกษาต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** การมีส่วนร่วม แผนพัฒนาท้องถิ่น ประชาชน

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The study aimed (1) to study the people's participation in the preparation of the local development plan of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province and; (2) to compare the people's participation in the preparation of the Local Development Plan of the Subdistrict Administrative Organization, Ban Rakat, Bang Bo District, Samut Prakan Province, classified by gender and educational level.

The research was quantitative. The population used in the study was 6,813 people in Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province. The sample group used in the research was simple random sampling using krejcie and Morgan table, totaling 364 people. is a questionnaire, the statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation. Test the hypothesis, including independent sample t-test and F-test.

The research found that (1) the participation of the people in the preparation of the local development plan of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province overall was at a high level. When considering each aspect in descending order, namely the aspect of participation in practice. Participation in the evaluation Participation in decision making and in terms of participation in benefits; and (2) a comparison of people's participation in the preparation of local development plans of Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province. It was found that Different sexes participated in the preparation of the local development plan of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province. Overall, the difference was statistically significant at the .05 level, but different educational levels participated in the preparation of the local development plan of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province. no different.

**Keywords:** Participation, Local development plan, People

## บทนำ

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดไว้ชัดเจนเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินการต่างๆ ของภาครัฐได้เข้ามารับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้มีโอกาสมาแสดงความคิดเห็น แสดงความห่วงกังวลต่อแนวทางการดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐต่อการตัดสินใจของผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมไปถึงการมาร่วมแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็น ข้อมูล ร่วมตัดสินใจ รับผลจากการตัดสินใจ ให้การปรึกษาหารือ และร่วมกันประเมินผล การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งในที่นี้คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นพื้นฐานใน วิถีทางประชาธิปไตยที่สำคัญยิ่ง (สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ, 2556: 8)

แผนชุมชนเป็นมาตรการหนึ่งในการตอบสนองความต้องการของชุมชนและเป็น กระบวนการเรียนรู้และการจัดการตนเองของคนในชุมชนท้องถิ่น ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของคน ในชุมชน ร่วมกันกำหนดอนาคตของชุมชนโดยใช้ข้อมูลครัวเรือน ข้อมูลชุมชน ศักยภาพชุมชน และการเปลี่ยนแปลง ทำความรู้จักตนเอง รู้จักชุมชน และรู้จักโลกภายนอก จากนั้นร่วมกันวิเคราะห์ ข้อมูลนำไปสู่การปรับวิถีคิด พฤติกรรม และร่วมกันกำหนดเส้นทางชีวิตของตนเองและชุมชน การ พึ่งพาซึ่งกันและกันบนฐานศักยภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้นแผนชุมชนจึงก่อให้เกิดแนวทาง กิจกรรมการพัฒนา ที่เกิดจากการที่คนในชุมชนมารวมตัวกัน ร่วมกันคิด โดยมีการหาข้อมูล ความรู้ และสร้างกระบวนการวิเคราะห์ปัญหา โดยผ่านกระบวนการประชาคม แผนชุมชนที่เกิดจาก กระบวนการประชาคมจะต้องมีการเชื่อมประสานการแก้ไขปัญหาภัยกับแผนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น กล่าวคือ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำปัญหาความต้องการจากแผน ชุมชนที่เกินศักยภาพของชุมชนที่จะดำเนินการได้มาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น และให้นำ ข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากแผนชุมชนมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (ณัฐธยาน์ สุขวงศ์, 2553 : 3)

การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการกระจายอำนาจที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็น การเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนชุมชน เหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด ซึ่งถือเป็นรากฐานของ การปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองและเลือกตัวแทน เข้าไปบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตามที่ประชาชนกำหนดและเปิด โอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วม ทางการเมืองทุกขั้นตอน และถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนแต่ละกลุ่มที่จะเข้ามาทำหน้าที่ ควบคุมตรวจสอบการปกครองท้องถิ่น เพื่อป้องกันมิให้รัฐบาลกลางใช้อำนาจมากเกินไป ซึ่งเป็น การเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาในระดับท้องถิ่น จึงมีประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้านคือ ด้านแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ด้านทำให้ปัญหาของแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไข ปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้าน ส่งเสริมให้คนในแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาตนเอง ในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่น ของตน ด้านพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาระดับชาติ ด้าน ส่งเสริมความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศ เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคง และเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคม ของตนเอง การเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ได้ดูแลบ้านเมืองของตนเอง จัดการแก้ไข

ปัญหาบ้านเมืองของเขาเองในเชิงปรัชญาก็เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับหลักการของแนวคิดที่เรียกว่าบริบททางสังคม (Social Context) ที่มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมตัวเขา คนที่อยู่ห่างไกลจากท้องถิ่นหนึ่งย่อมไม่สามารถเข้าใจถึงท้องถิ่นนั้นได้ดีเท่ากับคนในท้องถิ่นเอง การผลักดันให้คนในท้องถิ่นของตนเองสนใจและรับรู้ปัญหาของคน รู้สึกรับผิดชอบห่วงใยและห่วงแทนท้องถิ่นของตนเองยอมเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ท้องถิ่น นั้นมีคนดูแลรักษาตลอดไป คนที่เห็นด้วยกับการกระจายอำนาจคือคนที่เห็นว่าการจัดระบบบริหารบ้านเมืองเสียใหม่ให้ประชาชนเข้าร่วมเป็นสิ่งจำเป็นต่อสังคม จะทำให้สังคมไทยเข้มแข็งและเจริญก้าวหน้าในระยะยาว (วนิดา วิชา, 2558: 1-2)

การวางแผนเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถพัฒนาเป็นผู้นำและพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เน้นการพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้เครื่องมือที่สำคัญคือ แผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกระบวนการวางแผน กระบวนการมีส่วนร่วมและการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีให้คุ้มค่าก่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ได้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติอย่างมากโดยเฉพาะในประเด็นที่สำคัญ คือ ประชาชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ค่อยเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่กล้าแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะประเด็นใหม่ ๆ โดยเฉพาะการเข้าร่วมผ่านการปฏิบัติงานของ “ตัวแทนประชาชน” ในการเสนอปัญหาและโครงการที่ประชาชนต้องการกันจริง ๆ นอกจากนี้แล้วข้อจำกัดด้านงบประมาณในการดำเนินการตามแผน การขาดแคลนทรัพยากรอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติตามแผนในการดำเนินการแต่ละครั้ง ต้องยืมเครื่องมือจากหน่วยงานอื่น และที่สำคัญคือ การอนุมัติแผนหรือโครงการต่าง ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ จะเน้นระบบสาธารณูปโภค เช่น การซ่อมถนน ขุดคลอง ท่อระบายน้ำ การปรับปรุงมิทสัน การปรับปรุงพิจารณาการก่อสร้าง ฯลฯ มากกว่าการเสนอโครงการทางด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม (บวรศักดิ์ อุวรรณโณและคณะ, 2552 : 2)

จากความสำคัญที่กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจทำสารนิพนธ์เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงนำไปวางแผนปรับปรุงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด



## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

## สมมุติฐานของการวิจัย

- 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก
- 2) ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน
- 3) ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

## การดำเนินการวิจัย

### 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ ตามทฤษฎีของ Cohen and Uphoff (1980) ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

### 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ รวมจำนวน 6,813 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ สุ่มแบบ Simple random sampling กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970: 608) จำนวน 364 คน

### 3) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น คือ สถานภาพทั่วไปของประชาชนในตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตาม

3.1.1 เพศ ได้แก่ ชาย และหญิง

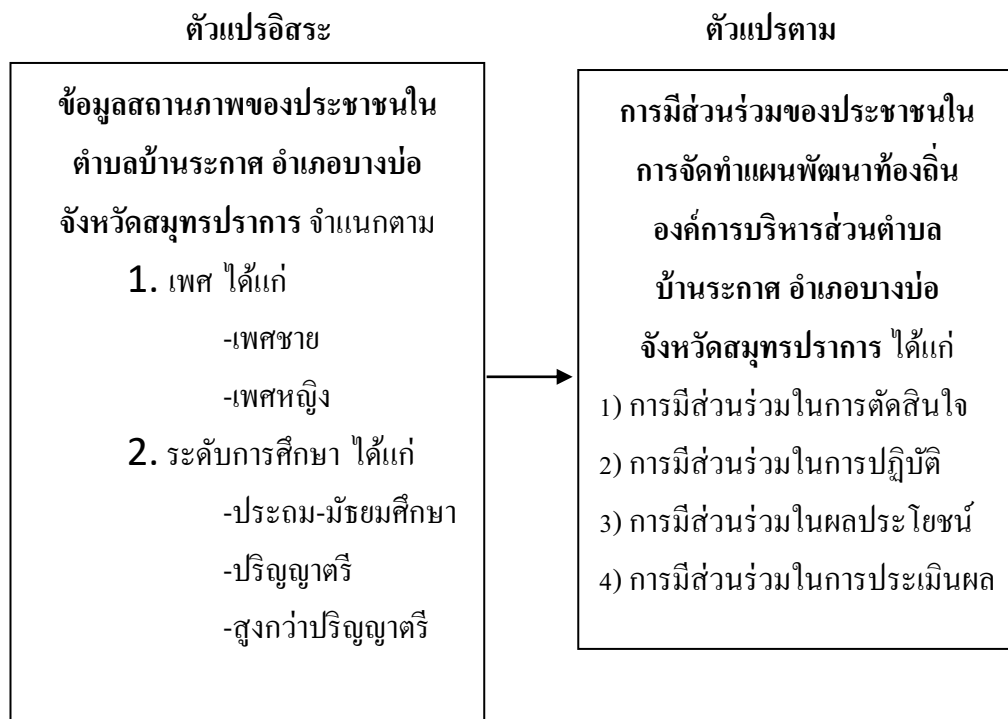
3.1.2 ระดับการศึกษา ได้แก่ ประถม-มัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ
- 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์
- 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตามทฤษฎีของ Cohen and Uphoff (1980) ผู้วิจัยได้สรุปตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนในตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการจำนวน 364 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 57.47 เพศหญิงจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.53 และส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถม-มัธยมศึกษาจำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 86.54 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.36$ ) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ( $\bar{X} = 4.35$ ) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.33$ )

2.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.41$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอความต้องการของท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.21$ )

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีส่วนร่วมวิเคราะห์สภาพชุมชน (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค) เพื่อรู้ศักยภาพของตนเองและชุมชน ( $\bar{X} = 4.48$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีส่วนร่วมออกแรงในการทำกิจกรรม หรือโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.15$ )

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลประโยชน์จากโครงการ/ กิจกรรม ต่าง ๆ ในแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งผลให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นแก่ท่าน ( $\bar{X} = 4.45$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.24$ )

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์หรือตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.57$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีส่วนติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาต่าง ๆ ในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.16$ )

3. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

3.1 ประชาชนในตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา

อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

3.2 ประชาชนในตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมในการ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดาภรณ์ ประถมวงษ์ (2555) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลน้ำเขียว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดตราด พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ เป็นด้านที่ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภารกิจและหน้าที่หลักของเทศบาลตำบล คือ การจัดให้มีและบำรุงรักษา ส่งเสริมกิจกรรม โครงการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จึงส่งผลให้ประชาชนได้มีการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการบริหารงานของเทศบาลในด้านการรับผลประโยชน์ในระดับที่สูงกว่าด้านอื่น ๆ

2. ประชาชนในตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิษณุ หยกจินดา (2557) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกร่าง ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกร่าง ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันผู้หญิงมีบทบาทในสังคม ในหลาย ๆ เรื่องเสมอภาคกับผู้ชาย ทำให้ผู้หญิงมีสิทธิ์ มีเสียงในการแสดงออก ในการมีส่วนร่วมมากขึ้นจากในอดีตที่ผ่านมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาณีย์ กาฬภักดี (2557) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนบ้านไม้รูด ตำบลไม้รูด อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนบ้านไม้รูด ตำบลไม้รูด อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด โดย

ภาพรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีช่วงเพศต่างกันเข้าถึงข้อมูลในการจัดทำแผนชุมชนไม่เท่ากัน ทั้งนี้ น่าจะอยู่ที่ความสนใจของแต่ละบุคคล

3. ประชาชนในตำบลบ้านระกา อำเภอบางป๋อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางป๋อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของประเดิม แพทย์รัมย์ (2556) วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน และสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัย ประสิทธิ์ สิ้นธุภักย์ (2550) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะกรูด อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะกรูด ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางป๋อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรเปิดเวทีเพิ่มขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอความต้องการของชุมชนได้อย่างเต็มที่
2. ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในการกำหนดหลักเกณฑ์หรือตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

### บรรณานุกรม

- กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.  
 กัญญาณีย์ กาฬภักดี. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนบ้านไม้รูด ตำบลไม้รูด อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด. งานนิพนธ์นี้ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.  
 สำนักงาน โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ. (2556). การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณสำหรับท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ.พี. กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์.  
 บวรศักดิ์ อุวรรณ โณและคณะ. (2552). รายงานการศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า และมูลนิธิเอเซีย.

- วนิดา วัชบุชา. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนชุมชนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ณัฐชยาน์ สุขวงศ์. (2553). การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด . การศึกษาอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.3(1) : 22-24.
- ณรงค์ ปิติบุญพัฒนา. (2553). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ แผนพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลสันต้นหม้อ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ธรณินทร์ คุณแขวน. (2555). การส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านช่องระกา ตำบลนาฝายอำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิศรา สมทรัพย์. (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดาเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ฐิติอติสนา ใจเพียร. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน : ภายใต้อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- อนุชิต โมพันดุง. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ แผนพัฒนาสามปี ของเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์นี้ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- รัชดาภรณ์ ประถมวงษ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลน้ำเขียว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- ประเดิม แพทย์รังสี. (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- ประสิทธิ์ สีนธอุทัย. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะกรูด อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วนิดา วัชนูชา. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนชุมชนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- สุธี วรประดิษฐ. (2553). การมีส่วนร่วมของชุมชนงานสารสนเทศสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดตราด. ตราด: สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดตราด.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ.(2565).แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566- 2570) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. (ออนไลน์) จาก <http://banrakad.go.th/public/> เข้าถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565.
- Arnstein, S. R. (1969). **Ladder of citizen participation.** *Journal of American Institute of Planners*, (35), 216-224
- Delbecq, A. L., & Andrew, H. V. (1971). **A group process model for problem identification and program planning.** *Applied Behavioral Sciences*, 7(10), 466-492.
- Brown. S.P. and T.W. Liegh. (1996). “ **A New Look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Inducement, Effort, and Performance**” *Journal of Applied Psychology*.81 (August 1996).
- Braddy, D.A. (1991). **The Relationshipbetween Principal Leadership Style and Teacher Participation inDecision – Making(empowerment).**Dissertation Abstracts International,53(1),27.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). **Determining Sample Size For Research Activities, Educational and Psychological Measurement.** 30(3): 608 - 610.
- Keith, D. D. (1972). **Human behavior at work- human relations and organization behavior.** *New Planner*, 35, 216-224

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). **Participations place in rural development: Seeking clarity through specificity**. New York: World Developments.

Reeder, W. (1974). **Some aspect of the informal social participation of families**. New York: Methuen.

Vroom, V. H., & Deci, E. L. (1970). **Management and motivation**. New York: Penguin Book.



**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ  
อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ**

**THE MOTIVATION OF GOVERNMENT OFFICIALS WORKING FOR BAN  
RAKAT SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,  
BANG BO DISTRICT, SAMUT PRAKAN PROVINCE**

บรรลือ นาคี<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ และ (2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 97 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด และ (2) การยอมรับในสังคมมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั่นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือเรื่องงานที่ข้าราชการทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ การบริหารให้เกิดความชัดเจนหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการได้รับการยอมรับนับถือที่สูงขึ้น

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน ข้าราชการ

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The study aimed (1) to study the level of motivation of civil servants towards the administration of local administrators Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province; and (2) to study problems and obstacles, as well as recommendations of government officials on the administration of local administrators. Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province.

The research was quantitative. The population used in the study were civil servants, permanent employees, mission-based employees. 97 general employees of Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The research found that (1) motivation for the performance of government officials of Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province found that the officials of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization it was found that the factors affecting the motivation for working in various fields as a whole were at the highest level. by the officials of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization that the motivation for the performance of the civil servants of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization More than any other aspect is the success aspect of work. followed by the nature of the work performed in terms of acceptance, respect was at the lowest level; and (2) social acceptance, the mean motivation for performance was at a lower level than other issues. That shows that the officials of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization Considered that the motivation for performing work in respect of the work that government officials are doing is an honorable occupation and is accepted in the society of the Ban Rakat Subdistrict Administrative Organization. To provide clarity or focus to motivate the performance of civil servants to gain higher respect.

**Keywords:** Motivation, Officials, Government

## บทนำ

การบริหารองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนล้วนต้องอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ บุคลากร ทุน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีและการบริหารจัดการที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ ปัจจัยทั้งหมดเหล่านี้ คนหรือบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน มีสถานะเป็นนิติบุคคล และเป็นสถาบันทางการเมือง การบริหารและการคลังตามกฎหมายและเป็นองค์กรหนึ่งที่สำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน มีอิสระในการทำงานภายใต้กฎหมายเพื่อจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ ที่มีกระจายอยู่ทั่วประเทศ (วิรัชศักดิ์ เครือเทพ, 2561: 31) ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น บริการสาธารณะด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการสาธารณสุขปโภค เป็นต้น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ประกอบด้วยรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีกฎหมายสองฉบับในการกำหนดกรอบในการดำเนินงาน คือ กฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะของแต่ละประเภท และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเป็นกฎหมายกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท โดยกำหนดการจัดโครงสร้างและการบริหารงาน รวมทั้งยังกำหนดอำนาจหน้าที่ บทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านกำหนดนโยบายที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ปกครอง และการให้เห็นนโยบายแก่ฝ่ายข้าราชการประจำต่อการณ์นโยบายของฝ่ายบริหารไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความพึงพอใจที่ฝ่ายข้าราชการมีต่อฝ่ายบริหาร รวมทั้งแรงจูงใจที่ฝ่ายบริหารมีให้แก่ฝ่ายข้าราชการประจำ กล่าวโดยรวมคือความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายข้าราชการประจำ

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการอย่างจริงจังมาตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติหลักการเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ก็ยังยืนยันแนวคิดและหลักการกระจายอำนาจไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ นับว่าเป็นภารกิจที่กว้างขวาง องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้น ในการบริหารงานองค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องมีทิศทางและมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน การกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรนั้น จำเป็นจะต้องคำนึงถึงศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร บุคลากรขององค์กรก็

จำเป็นจะต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และต้องร่วมใจกันดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร เพื่อสร้างการยอมรับภายในให้เกิดขึ้น และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามทิศทางและเป้าหมายที่องค์กร กำหนดไว้ (คาริกา ศรีพระจันทร์, 2553)

นอกจากความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแล้ว เรื่องขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ก็มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การสร้างแรงจูงใจ ถือเป็นสิ่งที่ สำคัญในการปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจและมีแรงจูงใจที่ดีย่อมมีความมุ่งมั่นที่จะ ทำงานให้สำเร็จ ส่งผลให้มีการอุทิศตนและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานย่อมดีและ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ในทางตรงข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงจูงใจหรือขาดขวัญ และกำลังใจ ไม่อุทิศตนและทุ่มเทตามที่ควรผลการปฏิบัติงานก็ไม่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กรได้ ดังนั้น ผู้บริหารและองค์กรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่จะตอบสนองความต้องการของคนใน องค์กร เพื่อให้คนในองค์กรจงรักภักดี และทุ่มเทให้กับงาน อันจะเกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพตามมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งสิ้น (พิบูล ทีปะปาล, 2550: 139)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจจะต้องดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในภาระหน้าที่ความ รับผิดชอบที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งการจัดการหรือการบริหารองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุ สิ่งของ (material) และการบริหารจัดการ (management) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์หรือคน ในองค์กร นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของทุกองค์กรที่ต้องเอาใจใส่ ซึ่งเป็นหน้าที่อันสำคัญของ ผู้บริหารที่จะต้องให้ความสนใจว่าจะทำอย่างไรให้คนในองค์กรมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องมีการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจ เพื่อให้คนในองค์กรมีขวัญและ กำลังใจในการทำงาน เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายประสบผลสำเร็จ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข อย่างยั่งยืน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา จึงให้ ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึง ราชการซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งขององค์การในการขับเคลื่อน สำคัญในการยกระดับการพัฒนาประเทศในทุกมิติไปสู่เป้าหมาย เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศ ไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถบริหารงานได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งจะทำให้ได้รับทราบความต้องการและความคิดเห็นของข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง การศึกษาความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านการบริหาร ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของผู้บริหาร เพื่อให้ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ตำบลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทำงานอย่างมีความสุข ทุ่มทอความรู้ความสามารถ และนำศักยภาพที่มีสร้างสรรค์งานให้บรรลุตามภารกิจ และเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อย่างยั่งยืน ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

### การดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

#### ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาระดับแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านการบริหาร ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านแรงจูงใจในการทำงาน

#### ด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 97 คน (ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ, 2565)

### ด้านพื้นที่

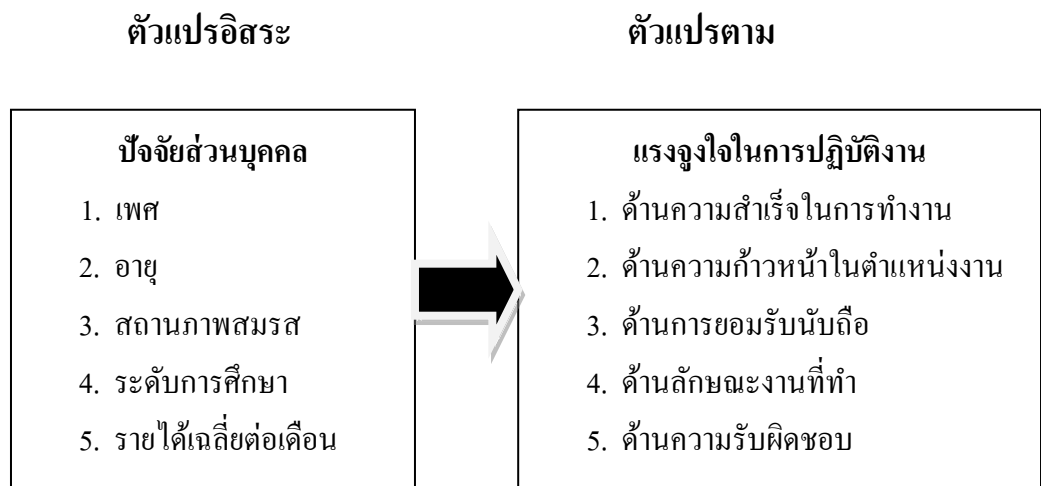
การศึกษาแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นครั้งนี้ เป็นการศึกษาแรงจูงใจของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป๋อ จังหวัดสมุทรปราการ

### ด้านเวลา

การศึกษาแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป๋อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาและประเมินแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ประจำปี พ.ศ. 2565

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg อ้างถึงใน ฉวีเดช จันทรางศุ, 2547 : 12) ในเรื่องปัจจัยจูงใจ (motivation factors) และปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน โดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 3. การยอมรับนับถือ 4. ลักษณะของงาน และ 5. ความรับผิดชอบ นำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** สรุปผลการวิจัยข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** สรุปผลการวิจัยข้อมูลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

**ตอนที่ 1** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สรุปได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นเป็นเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 เพศหญิง มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

ด้านอายุ พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีอายุอยู่ระหว่าง 41- 50 ปี จำนวนมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือ 31- 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 อายุ 21-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และจำนวนน้อยที่สุดต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คือ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมามีระดับการศึกษา คือ อื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับ ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และจำนวนน้อยที่สุด ระดับ ปวส. และระดับปริญญาโท จำนวนเท่ากัน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 20 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน

มากที่สุด คือ 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน คือ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 บาท มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 บาท และมีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 40,000 ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีตำแหน่งข้าราชการจ้างตามภารกิจ จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ข้าราชการจ้างทั่วไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และน้อยที่สุด คือ ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** สรุปผลการวิจัยข้อมูลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา มากกว่าด้านอื่น ๆ ก็คือด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด นั่นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลภายนอกผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา ยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความสำเร็จในการทำงานพบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาประเด็นคำถามพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อข้าราชการได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือเรื่องที่ข้าราชการใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่ข้าราชการได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ ความสามารถและความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั่นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานเรื่องข้าราชการได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ ความสามารถและความสำเร็จในงานผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกา



ยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อข้าราชการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมตามความสามารถ และข้าราชการต้องการทำงานกับหน่วยงานจนเกษียณอายุอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือเรื่องที่ข้าราชการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่วนเรื่องท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั้นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ยังบริหารให้เกิดความชัดเจนหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการยอมรับนับถือพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกรณีบุคคลภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถของข้าราชการและไว้วางใจมอบหมายงานที่สำคัญให้ข้าราชการทำ ส่วนเรื่องทีมงานที่ข้าราชการทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคมมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั้นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือเรื่องงานที่ข้าราชการทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคมผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ยังบริหารให้เกิดความชัดเจนหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะงานที่ทำพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่

เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องทีมงานที่ข้าราชการทำมีความท้าทายความสามารถอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั้นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำในเรื่องงานที่ข้าราชการทำมีความท้าทายความสามารถอยู่เสมอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ยังบริหารให้เกิดความชัดเจนหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะงานที่ทำพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของปริมาณงานที่ข้าราชการรับผิดชอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ส่วนเรื่องที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้มีค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั้นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำเรื่องข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ยังบริหารให้เกิดความชัดเจนหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

### การอภิปรายผล

บุคคลแต่ละคนจะทำงานเต็มที่มีความสามารถ หรือศักยภาพของตนหรือไม่นั้นมักจะขึ้นอยู่กับว่าคุณคนผู้นั้นมีความเต็มใจที่จะทำงานแค่ไหน ถ้าเขามีความพอใจในงาน หรือมีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความต้องการของเขา ความพอใจ หรือสิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็แรงกระตุ้นให้เขาทำงานเต็มที่จะขึ้น การจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดความรู้สึก และจิตใจของผู้ที่ทำงานให้เป็อันหนึ่งอันเดียวกับองค์การที่ตนทำงานอยู่ เมื่อคนมีความพอใจในองค์การของตนแล้ว ก็จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้กับองค์การของตน ทำให้การปฏิบัติงานขององค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญเลิศ เกื้ออนันตย์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ และผลการศึกษา

ของ ศิริพร โอพาณิชธรรมรัตน์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท อคินพ จำกัด ผลการศึกษาของ อรปรียา เล็กละมุด (2559) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการบริษัท คาสิโอ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1) ข้าราชการมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่ามากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด นั่นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลภายนอก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อข้าราชการได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือเรื่องที่ข้าราชการใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่ข้าราชการได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ ความสามารถและความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั่นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานเรื่องข้าราชการได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ ความสามารถและความสำเร็จในงานผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอ บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อข้าราชการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมตามความสามารถ และข้าราชการต้องการทำงานกับหน่วยงานจนเกษียณอายุอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือเรื่องที่ข้าราชการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่วนเรื่องที่ยังคงการบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั่นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ยังบริหารให้เกิดความชัดเจนหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการยอมรับนับถือพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกรณีบุคคลภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถของข้าราชการ และไว้วางใจมอบหมายงานที่สำคัญให้ข้าราชการทำ ส่วนเรื่องทำงานที่ข้าราชการทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคมมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ นั่นแสดงว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือเรื่องงานที่ข้าราชการทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคมผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ยังบริหารให้เกิดความชัดเจนหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงานและใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง งานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างยาก แต่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ก็เต็มใจทำกันจนสำเร็จ ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ในประเด็นที่ว่าความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self Actualization Needs) ซึ่งความต้องการประเภทนี้ เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการอยากที่จะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด มนุษย์ก็ยังมีความต้องการสูงขึ้นไปอีกคือ ในขั้นนี้ต้องการที่จะสำเร็จตามความนึกคิดที่ใฝ่ฝันไว้ทำในในการทำสิ่งที่ยาก ความต้องการนี้ยากที่มนุษย์ทุกคนจะได้รับหรือบรรลุตามความต้องการเพื่อไปสู่ความสำเร็จ บุคคลใดที่บรรลุถึงความต้องการระดับนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ต้องสนับสนุนข้าราชการงานในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมตามความสามารถมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ อบรม การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของข้าราชการนั้น คือ การที่ข้าราชการมักทุ่มเทกำลังกายและความคิดให้กับงานส่งผลให้มีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของแมคเคลแลนด (McClelland's Achievement Motivation Theory) ในประเด็นที่ว่า ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการประสพผลสำเร็จสูง โดยตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง มีความทุ่มเทให้กับงาน และมีความต้องการการแก้ปัญหาต่างๆ

ด้วยตนเอง ข้าราชการกลุ่มนี้จะสนใจความสำเร็จที่ได้ตั้งใจไว้มากกว่าผลประโยชน์ หรือรางวัลที่จะได้รับ

3. ด้านการยอมรับนับถือ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ โดยผู้บังคับบัญชาต้องยอมรับในความรู้ ความสามารถของข้าราชการและไว้วางใจมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำเพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานของข้าราชการและเป็นการเตรียมความพร้อมของข้าราชการในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

4. ด้านลักษณะงานที่ทำ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ ต้องมีการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่เหมาะสม มีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

5. ด้านความรับผิดชอบ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอ บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ต้องส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีการทำงานที่ดี มีปริมาณงานที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงานเมื่อพบอุปสรรค ข้าราชการทำงานที่ได้รับผิดชอบจนสำเร็จ ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ในประเด็นที่ว่าความรับผิดชอบ (Responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ จนสำเร็จและมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

#### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอ บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ควรศึกษาเปรียบเทียบกับข้าราชการองค์กรบริหารส่วนตำบลอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการต่อไป

2. เนื่องจากในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้ตัวแปรตามเพียง 5 ตัวแปร ควรมีการวิเคราะห์เรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของข้าราชการองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอ บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการแก้ไขการทำงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

#### บรรณานุกรม

กนกวรรณ มุกดาสนิท. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจการรับรู้

บทบาทกับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมือง ของบุคลากรสาธารณสุข

เทศบาล.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล,

กรกช ใจซื่อตรง. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด.วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

กุสุมา ช้อยช้างเนียม. (2557). **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคาร กสิกรไทย.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตลดา พัฒน์. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษากรณีกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

ฉัฐชญา ลาภเจริญพันธ์. (2537). **การจูงใจและการจัดสวัสดิการข้าราชการฝ่ายปกครองในจังหวัดภาคใต้:ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานีและนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

คารณิ พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2545). **ทฤษฎีการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 6.** กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ต้นติมา คิ้วโยธา. (2540). **แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2535). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารรัฐกิจมหาวิทาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช (หน่วยที่ 10). กรุงเทพมหานคร: ชวนพิมพ์.**

ดิณ ปรัชญพฤทธิ. (2549). **บุคลิกภาพและการจูงใจ, เอกสารการการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. หน่วยที่ 15. หน้า 393. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.**

นรินทร์ สังข์รักษา. (2535). **การศึกษากำลังขวัญและแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับตำบลต่อการปฏิบัติงานที่สถานีอนามัยในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.**

พิบูล ทีปะปาล. (2550). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.**

มัลลิกา ต้นสอน. (2547). **การจัดการยุคใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 4 ) กรุงเทพมหานคร ธรรมกมลการพิมพ์.**

ขงยุทธ เกษสาคร. (2544). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : SK Booknet**

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร**

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). **มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : อักษราพัฒนา**

สมชาติ กิจขรรยง. (2548). **เจ้านาย...คนดีที่หนึ่งเลย. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้ากรู๊ป**

สมพร เพ็ญจันทร์. (2547). **แนวคิดและหลักการจัดการในองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

สมพร สุทัศน์ย์. (2542). **มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :  
ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2531). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2529). การบริหาร : การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ
- สุนันท์ นิยมในธรรม. (2556). การศึกษาปัจจัยของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของ  
พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทฝ้าย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหา  
บัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุรินทร์ แก้วชูฟอง. (2562). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียน  
สำนักงานประถมศึกษาจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุริยะ เขียมประชนารากร. (2549). ภาวะผู้นำและการสร้างแรงจูงใจ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม  
วิชาการ
- เสาวรภัย เรืองเทพ. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อดุลย์ ทองแก้ว. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจการปฏิบัติงานของ  
ลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- อรปรียา เล็กละมุด. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาลิโอ (ประเทศไทย)  
จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). การบริหาร : ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองศาสน์การพิมพ์.
- อำนาจ ชีระวนิช . (2550). การจัดการธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, อุทุมพร พรนฤ  
สุวรรณ. “มิติใหม่ในการสร้างแรงจูงใจ,” วารสารการพยาบาล. 37  
(มกราคม – สิงหาคม 2531)
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ.(2565).สภาพทั่วไปของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. (ออนไลน์) จาก  
<http://banrakad.go.th/public/> เข้าถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี  
Citizens' Participation in the Administration of Cha-Am  
Municipality Phetchaburi

เบญจวรรณ นาคะสิริ<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีและ 2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีจำนวนทั้งสิ้น 385 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะของแบบสอบถามเป็นทั้งปลายปิดและปลายเปิดผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test และ F-test

**ผลการวิจัยพบว่า**

1. ประชาชนมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาในระดับน้อย ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

**คำสำคัญ :** การมีส่วนร่วม การบริหารงาน

**ABSTRACT**

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



This research aims to 1) To study the level of public participation in the administration of Cha-am Municipality. And 2) to compare the public participation in the administration of Cha-am Municipality, Phetchaburi The sample used for this study was people with voters in the area of Cha-am Municipality, Phetchaburi A total of 385 people, the researchers used questionnaires that were prepared As a tool for data collection The nature of the questionnaire is both closed-ended and open-ended. The researcher analyzes the obtained data. By finding frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The study found that :

1. Citizens participation of the people in the administration of the Cha-am Municipality, Phetchaburi Overall is moderate When considered individually, it was found that Most of the people were involved in development to a lesser extent. Except for participation in receiving administrative benefits Is moderate

2. People with gender Education level And different occupations Contribute to overall management The difference was statistically significant at the 0.01 level and people of different age. There was a statistically significant difference in management participation at the .05 level.

**Keyword** :participation administration

## 1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ พ.ศ. 2540 ได้มีสาระสำคัญการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นสาระประการหนึ่งที่สภาร่างรัฐธรรมนูญ ได้ใช้หลักการในการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญฉบับปรากฏในอารัมภบทของรัฐธรรมนูญ (ดังนี้) ว่า “ได้จัดทำร่างรัฐธรรมนูญ ได้มีสาระสำคัญเน้นการส่งเสริมและการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นตลอดจนการปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนเป็นใหญ่”

ประเทศไทยได้มีการจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารประเทศ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง ราชการของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ หน่วยงานของทางราชการที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากส่วนกลางให้ไปปฏิบัติงานใน

พื้นที่ส่วนต่างๆ ของประเทศ และทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมาย หรือฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานของประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการปกครองตนเอง โดยอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายเป็นการกระจายอำนาจให้คนท้องถิ่นบริหารงานเพื่อแก้ไขปัญหาการพัฒนา และให้บริการแก่คนในท้องถิ่นเอง

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองตนเอง เนื่องจากเป็นรูปแบบที่แสดงออกซึ่งสิทธิเสรีภาพของประชาชน ในการกำหนดแนวทางการดำเนินชีวิตของตนเอง และเป็นช่องทางสำคัญในการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ซึ่งการจัดการปกครองตนเองของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของท้องถิ่น นอกจากนั้นแล้วยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลที่มีอยู่อย่างกว้างขวางและไม่อาจตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงและการปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นแหล่งสร้างหรือผลิตผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศไทยในอนาคตอีกด้วย

ซึ่งปัจจุบันรัฐบาล นักวิชาการ รวมถึงองค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในการพัฒนาให้แก่หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขั้นพื้นฐาน ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมุ่งหวังที่จะให้เป็นองค์กรที่สามารถปฏิบัติหน้าที่สนองตอบความต้องการและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อเป็นการสร้างรากฐานของระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง โดยกระตุ้นและส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้จักใช้ความสามารถของตนเองช่วยตนเอง (Self help) และให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความเจริญให้ท้องถิ่น ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชน (People Participation) ในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการความสำเร็จของการพัฒนาชนบท ด้วยเหตุผลที่ว่า การมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเป็นจุดหมายปลายทางของการพัฒนา (Mean and End of Development) หากสามารถกระตุ้นให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการระบอบการพัฒนา ย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน นอกจากนั้นแล้ว การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาจะช่วยให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเอง (Self Reliance) ได้ในที่สุด แต่ตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน (ปิยนุชเงินคล้าย, 2540, หน้า 245) ถึงแม้ประชาชนจะมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองและให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาที่มีความต้องการที่จะใช้สิทธิในการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นก็ตาม แต่การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นเทศบาลตำบลจึงเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทความสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจะเป็นหน่วยงานที่รับทราบปัญหาและคอยแก้ไขปัญหาหรือความ

ขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นกับชุมชนในท้องถิ่นถึงแม้องค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชนสามารถรับรู้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับชุมชนได้แต่ก็ไม่ใช่วัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งประเด็นที่สำคัญคือการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเช่นการเข้าร่วมประชุมการเข้าร่วมจัดทำแผนพัฒนาตำบลการเข้าร่วมโครงการพัฒนาตำบลการเข้าร่วมตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบล เป็นต้น

การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนา การกำหนดภารกิจ และแนวทางการดำเนินการเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงานและโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่สอดคล้องและประสานสนับสนุนในจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ปัญหาและความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีเพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลตรงต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 3. สมมติฐานในการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

## 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ทำให้ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

4.3 ข้อมูลที่ค้นพบสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

## 5. วิธีการดำเนินวิจัย

### 1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

### 2. สถิติอ้างอิง (Inferential statistics)

2.1 ใช้ t-test สำหรับเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีที่มีเพศต่างกัน

2.2 ใช้ F-test สำหรับเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

## 6. บรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การกระจายอำนาจ (Decentralization)

การกระจายอำนาจเป็นการกระทำหรือมาตรการที่รัฐบาลกลาง หรือการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือการบริการสู่สาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หลักการเปิดโอกาสให้ แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองให้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ และหลักการกระจายอำนาจตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ประการ ดังนี้

1. เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือหน่วยราชการส่วนกลาง

2. เป็นการทำให้ปัญหาในท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น
3. เป็นการส่งเสริมให้คนในแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถ และพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง
4. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่น อันเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานสำคัญให้คนในท้องถิ่นได้ก้าวขึ้นไปดูแลปัญหาในระดับชาติต่อไป
5. เป็นการส่งเสริมความมั่นคงและความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

### **นโยบายกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีบทบัญญัติที่กำหนดเป็นนโยบายและหลักการที่สำคัญของรัฐในการกระจายอำนาจ ดังนี้

1. แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจ ในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (มาตรา 78)
2. ความเป็นอิสระของท้องถิ่น ภายใต้บังคับมาตรา 1 (มาตรา 1 ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวจะแบ่งแยกไม่ได้) รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น (มาตรา 282)
3. สิทธิจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ย่อมมีสิทธิได้รับจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 283 วรรคแรก)
4. ความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ (มาตรา 284 วรรคแรก)
5. ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 5.1 อำนาจหน้าที่ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติโดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (มาตรา 284 วรรคสอง)
  - 5.2 การพัฒนาการกระจายอำนาจของรัฐ ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ที่มีสาระเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ การจัดสรรสัดส่วนภาษีอากร และการมีคณะกรรมการทำหน้าที่ดังกล่าว (มาตรา 284 วรรคสาม)

5.3 การกำกับดูแล การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามกฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ทั้งนี้จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ (มาตรา 283 วรรคสอง)

#### 6. โครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 285)

6.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะบริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

6.2 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

6.3 คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

6.4 การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

6.5 สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

6.6 คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจะเป็นข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นมิได้

7. การถอดถอนสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปให้ผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง การลงคะแนนเสียงต้องมีผู้มีสิทธิเลือกตั้งมาลงคะแนนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 286)

8. การริเริ่มเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีสิทธิเข้าชื่อเรียกร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่นเพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ คำร้องนั้นต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อ รวมทั้งการตรวจสอบให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 287)

#### 9. การบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

9.1 การแต่งตั้งและการให้พ้นจากตำแหน่ง การแต่งตั้งและการให้พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง ต้องเป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสม

ของแต่ละท้องถิ่นและต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นก่อน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 288 วรรคแรก)

9.2 คณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์ประกอบ 3 ฝ่ายที่มีจำนวนเท่ากันคือ ผู้แทนของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 288 วรรคสอง)

9.3 การบริหารงานบุคคล การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน และการลงโทษพนักงานลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 288 วรรคสาม)

10. หน้าที่ต่อศิลปะ จารีตประเพณีท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีหน้าที่ บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (มาตรา 289 วรรคแรก)

11. สิทธิการจัดการศึกษาและฝึกอาชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ แต่ต้องไม่ขัดต่อมาตรา 43 และมาตรา 81 ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นด้วย (มาตรา 289 วรรคสอง และวรรคสาม)

(มาตรา 43 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย)

การจัดการศึกษาอบรมของรัฐต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพและเอกชนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ)

(มาตรา 81 รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คุณธรรม จัดมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขสนับสนุน การค้นคว้าวิจัยในศิลปะวิทยาการต่างๆ เร่งรัดพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมของชาติ)

12. การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ต่อไป นี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 290)

12.1 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

12.2 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาอยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่น่าจะมีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

12.3 การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการ หรือกิจกรรมใด นอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่

## 7. ผลการวิจัย

1. ประชาชนมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาในระดับน้อย ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 8.การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาในระดับน้อย ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลดอนตูมยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน จึงไม่ได้มีการเข้าร่วมบริหารงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบล ทั้งในเรื่องของ การร่วมเป็นคณะกรรมการในการตรวจรับงานจ้างต่างๆ การตัดสินใจวางแผนนโยบายพัฒนาหมู่บ้าน หรือการตัดสินใจแก้ปัญหาภายในพื้นที่ร่วมกับเทศบาลตำบล โดยเฉพาะในเรื่องของการติดตามประเมินผล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากประชาชนไม่ได้ให้ความสำคัญกับการติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในด้านการตรวจสอบแผนพัฒนาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินผลการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการพัฒนาหมู่บ้าน หรือแม้แต่การติดตามความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งที่การดำเนินการดังกล่าว จะส่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนนอกจากนี้ ประชาชนยังมีความรู้สึกที่ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ให้ความไว้วางใจให้เป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์ระหว่างหมู่บ้านกับองค์การบริหารส่วนตำบล และการ



คัดเลือกประชาชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ยังมีน้อย จึงส่งผลให้การเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันดำรงราชานุภาพ(2546, หน้า 42) พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการสาธารณะของประเทศไทยยังจัดว่ามีปัญหาและอุปสรรคและทำให้การดำเนินโครงการหลายประเภทเป็นไปอย่างไม่โปร่งใสอาจซึ่งเกิดขึ้นจากเหตุปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) ประชาชนยังขาดความตระหนักซึ่งหมายถึงความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงในสิทธิและบทบาทหน้าที่ของตนเองและจิตสำนึกซึ่งหมายถึงความรู้สึกรับผิดชอบต่อส่วนรวมและสิ่งแวดล้อมมองว่าการบริหารกิจการสาธารณะมิใช่บทบาทหน้าที่ของตนองค์การหรือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดการให้กับประชาชนอีกประเด็นหนึ่งประชาชนอาจมองว่าตนเองมิได้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงการเข้าไปมีส่วนร่วมจึงไม่อาจทำให้ตัวเองได้รับผลประโยชน์อะไรและ 2) ระบบราชการเดิมไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมซึ่งระบบอุปถัมภ์เป็นอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการมีส่วนร่วมของประชาชนอีกทั้งระบบราชการยังไม่กระจายอำนาจให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริงรวมทั้งเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการมองว่าประชาชนเป็นเพียงผู้รับผลประโยชน์การเข้ามามีส่วนร่วมอาจทำให้งานล่าช้ารุงรังและไม่ทันการ 3) ประชาชนรู้สึกว่าการเมืองเป็นเรื่องของนักการเมืองท้องถิ่นเท่านั้นเขาจะไม่มีความรู้สึกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นของตนเองการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือการเสียสละเพื่อท้องถิ่นจึงไม่มีและ 4) การห่างเหินจากท้องถิ่นของประชาชนทำให้นักการเมืองท้องถิ่นขาดตรวจสอบจากประชาชนการดำเนินงานจึงเกิดการบกพร่องขึ้นได้ง่ายจนถึงขั้นทุจริตคอร์รัปชันแม้จะมีการตรวจสอบฝ่ายบริหารจากสภาท้องถิ่นแต่ก็ไม่มีประสิทธิภาพมากนัก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อังศณา วงษ์นอก (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในเขตตำบลนาตุน จังหวัดมหาสารคาม” ผลการศึกษาพบว่า การบริหารในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สาลีณี อ่อนวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยภาพรวม มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมด้านการเมือง รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมด้านการวางแผน และการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมด้านการบริหารและการมีส่วนร่วมด้านนโยบาย

2. จากสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสังคมชนบทยังให้ความสำคัญและการตัดสินใจของผู้ชายมากกว่า

ผู้หญิง ดังนั้นการวางแผนการทำกิจกรรมต่างๆ ในหมู่บ้าน ส่วนใหญ่ผู้ชายเข้าร่วมมากกว่าผู้หญิง ซึ่งจะเห็นได้ว่าเพศชายจะมีส่วนร่วมมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชรา บุญเฉลิม (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขุนหวาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก บุคคลที่มีอายุ ย่อมมีความต่างกันในเรื่องบทบาทหน้าที่ ประสบการณ์และความคิดเห็น ดังนั้นลักษณะการดำเนินการของบุคคลเหล่านี้ในเรื่องต่างๆ ก็จะมี ความแตกต่างกันไปด้วย ดังจะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่ส่วนใหญ่จะเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นตัวแทนหรือสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ในชุมชน เป็นผู้นำชุมชน ทำให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมและมีส่วนร่วมสูง มีส่วนร่วมในการบริหารงาน มากกว่าประชาชนกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชรา บุญเฉลิม (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขุนหวาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของกาญจนา พยัคฆพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตจังหวัดนครปฐมต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และพื้นที่อาศัยต่างกันมีความต้องการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา มีส่วนร่วมในการบริหารงานแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ระดับการศึกษาของประชาชนทำให้ประชาชนมีความสนใจและความห่วงใยเรื่องการเมืองและการมีความรู้สึกในความสามารถของตนต่างกัน จึงส่งผลให้การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกาญจนา พยัคฆพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตจังหวัดนครปฐมต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ในชุมชน และการรับรู้ข้อมูล

ข่าวสารการเมืองท้องถิ่นต่างกัน มีความต้องการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีส่วนร่วมในการบริหารงานมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียนนักศึกษา ค้าขาย รับจ้าง และอื่นๆ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ด้วยความแตกต่างของลักษณะการทำงานในแต่ละอาชีพ ทั้งในเรื่องของเวลาและลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ทำให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานแตกต่างกัน ดังจะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือความเปลี่ยนแปลงต่างที่เกิดขึ้นในสังคมทั้งในเรื่องของเศรษฐกิจ การเมือง นโยบายแห่งรัฐ ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนอาชีพค้าขายและรับจ้างด้วยอาจต้องทำงานแข่งกับเวลา ไม่มีเวลาที่จะให้ความสนใจกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้การเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจษฎา สอนแก้ว (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอ้อ อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมสูงกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมสูงกว่าอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว และอาชีพรับจ้างทั่วไป ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และการสังกัดองค์กรชุมชน มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอ้อ ไม่แตกต่างกัน

## 9. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การตรวจรับงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกครั้ง ควรมีการแต่งตั้งตัวแทนประชาชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างด้วย และไม่ควรเป็นคณะกรรมการชุดเดิม ควรมีการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน

2. ก่อนการดำเนินการกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดประชุม ควรมีการจัดประชุมร่วมกับประชาชนในพื้นที่ก่อนการดำเนินการโครงการ และประชาสัมพันธ์การดำเนินการให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. เทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีควรจัดให้มีการติดตามประเมินผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีโดยการตั้งภาคประชาชนร่วมตัวแทนคณะทำงานติดตาม

ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การใช้จ่ายงบประมาณ การประเมินผลการทำงาน การประเมินผลตามแผนพัฒนา

4.เทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีควรประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร งานการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ และเน้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญต่อการดำเนินโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล และเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีในทุกโอกาส

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลยุทธ์หรือวิธีการที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีทั้งในลักษณะการมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ ด้านการวางแผน ด้านการร่วมรับผลประโยชน์จากการบริหาร และการประเมินผล ซึ่งจะทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคอนตุม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงจุด

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีเพื่อกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

ฉลิววิฑูริภักดีและคนอื่นๆ. (2545). การวิจัยชุมชน ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

ชินรัตน์ สมสืบ.(2539). รัฐประศาสนศาสตร์กับการมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (ม.ป.ป.) การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

เชียรทอง ทองนุ่น. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ไชยชนะสุทธิวรชัย. (2536). ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริณาสถาพรจนา.(2541). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนจังหวัดเพชรบุรี :

**กรณีศึกษากลุ่มคนรักเมืองเพชร.** วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2546). **ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล.** รายงาน.

**การวิจัย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.

สาลินี อ่อนวงศ์. (2551). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วน**

**ท้องถิ่น ในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการ ด้านการป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**PROBLEMS AND NEEDS OF PEOPLE IN DISASTER  
PREVENTION AND MITIGATION, KRACHIEW SUBDISTRICT  
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, PHACHI DISTRICT  
PHRANAKHONSIAYUTTHAYA PROVINCE**

ปกรณ์ ดาวโรตอง<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการ  
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจิว อำเภอภาชี จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา (2) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3)  
เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วน  
ตำบลกระเจิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่  
เป็นผู้ใช้บริการและเคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบล  
กระเจิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น  
แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งสภาพ  
ปัญหาและความต้องการออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และ ด้านงบประมาณ สถิติ  
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่  
ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการจัดให้มีเงินสงเคราะห์สำหรับผู้ประสบสาธารณภัยอย่างถูกต้อง  
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อ

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าจัดงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูบูรณะสภาพเพื่อให้สิ่งที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยได้รับการช่วยเหลือ แก้ไข ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม หรือดีกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ (3) ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3.1) ด้านบุคลากรคือ ควรมีคนมนุษยสัมพันธ์ ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง รองลงมาคือ ควรมีความสามารถเฉพาะตัว และมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และ ควรมีการอบรม หรือการศึกษา ควบคู่กันอย่างต่อเนื่อง (3.2) ด้านอุปกรณ์ ควรจัดอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์ที่ใช้ควรมีประสิทธิภาพ และทันสมัย ระดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีการเตรียมน้ำไว้ใช้ล่วงหน้าเสมอ และ (3.3) ด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และเหมาะสม ควรจัดงบประมาณเพื่อมาซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็น และทันสมัยต่อการให้บริการ และงบประมาณที่ได้มา ควรนำมาพัฒนาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**คำสำคัญ:** สภาพปัญหา ความต้องการ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### ABSTRACT

The study aimed 1) to study the condition of people's problems towards disaster prevention and mitigation services, Krachiw Subdistrict Administrative Organization, Phachi District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province; 2) to study the people's needs for disaster prevention and mitigation services. Krachiw Subdistrict Administrative Organization, Phachi District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province; and 3) to suggest guidelines for disaster prevention and mitigation services, Krachiw Subdistrict Administrative Organization, Phachi District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

The study was quantitative in nature. 341 service users comprised the sample of the study. The instrument used in the study was a questionnaire. (Questionnaire) a rating scale (Rating Scale) 5 levels, divided into 3 aspects of problems and needs, namely, personnel, equipment and In the budget aspect, the statistics used for data analysis were data analysis using percentage, mean ( $\bar{x}$ ) and standard deviation (S.D.) statistics.

The study found that (1) The condition of people's problems towards disaster prevention and mitigation services Krachiew Subdistrict Administrative Organization, Phachi District, Phranakhonsiyutthaya Province Overall, it was at a moderate level. When considering each aspect, it was found that budget problems have the highest average and when considering each item, it was found that Problems in proper and appropriate provision of aid for disaster victims have the highest average; (2) People's needs for disaster prevention and mitigation services, Krachiew Subdistrict Administrative Organization, Phachi District, Phranakhonsiyutthaya Province Overall, it is at a high level. When considering each aspect, it was found that the budget had the highest average. and when considering each item Found that budget for rehabilitation to restore what was destroyed or damaged by a disaster can be rescued and restored to its original state. or better have the highest average; and (3) Recommendations as a guideline for disaster prevention and mitigation services; (3.1) Personnel should have human relations Do not discriminate against any particular group, followed by having unique abilities and have expertise in working and should have continuous training or

study visits; (3.2) Equipment should provide sufficient equipment for service. The equipment used should be efficient and up-to-date. Fire trucks must be in working order. And always prepare water for use in advance and; (3.3) Budget should allocate an adequate and appropriate budget. Budget should be allocated to purchase the necessary equipment. and modern to service and the acquired budget should be used to develop disaster prevention and mitigation.

**Keywords:** Problems, Needs, Disaster Prevention and Mitigation

## บทนำ

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้ประเทศไทยเป็นเมืองปลอดภัยน่าอยู่มีการกิจในการจัดระบบป้องกันเตือนภัยจากสาธารณภัยอำนาจการและดำเนินการบรรเทาสาธารณภัย ร่วมกับหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการป้องกันบรรเทาฟื้นฟูสาธารณภัยฝ่ายพลเรือนและอุบัติภัยต่างๆ อย่างเป็นระบบรวดเร็ว ท้วถึง และเป็นธรรม

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า สถานการณ์ปัจจุบันมีแนวโน้มของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเร่งด่วน ขาดการควบคุมดูแลจะก่อให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดสาธารณภัยที่จะทำให้เกิดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินต่อประชาชนในพื้นที่ได้ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกิจหน้าที่โดยตรงในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องพัฒนาศักยภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความสามารถในการจัดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ ตามแนวนโยบายรัฐบาลด้านความปลอดภัยของประชาชน มุ่งเน้นให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พร้อมการจัดระบบป้องกันสาธารณภัยและอุบัติภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ท้วถึงและทันท่วงที อีกทั้งยังสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันสาธารณภัยในชุมชนและท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้นการบริหารจัดการสาธารณภัยทั้งขณะเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุที่จะช่วยลดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับชุมชนในการป้องกัน เตือนภัย บรรเทา และฟื้นฟูสาธารณภัย โดยเน้นความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พิจารณาเห็นว่า การบูรณาการ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกับหน่วยงานอื่น เป็นหัวใจของการปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและมีหน้าที่แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ดังนั้นกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงได้จัดทำโครงการอบรมหลักสูตรงานบรรเทาสาธารณภัยกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้ความรู้และสร้างความสัมพันธ์เพื่อการประสานความร่วมมือด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณภัยให้



ประชาชนดำเนินการพัฒนาระบบการวางแผน มาตรการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ต่างๆ ในเขตรับผิดชอบของศูนย์ฯ โดยเน้นการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ แรงประชาสัมพันธ์ เพื่อให้องค์กรดังกล่าวทราบบทบาทและภารกิจของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นศูนย์กลางในการประสานปฏิบัติการ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านสาธารณภัย และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนว่างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน้าที่ของทุกคนในพื้นที่ที่จะต้องช่วยเหลือกันอย่างเต็มความสามารถ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาระหน้าที่ในการดูแลชุมชนและเป็นหน่วยราชการที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2547, หน้า ก : 1) ดังนั้นการสร้างองค์กรเครือข่ายประชาชนในรูปของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือ ภัยพิบัติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากนั้นยังสามารถสนับสนุนงานด้านต่างๆ ของท้องถิ่น แต่ปัจจุบันนี้ อปพร. ยังคงมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งประเทศ

จากปัญหาดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังประสบปัญหาในการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจม อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเสนอผลการศึกษาต่อผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดนโยบายการบริหารจัดการบริการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

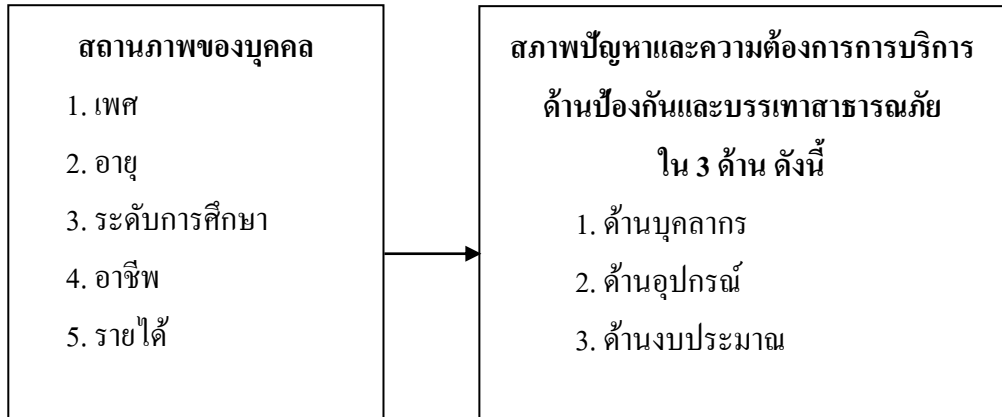
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจม อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจม อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโจม อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจม อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจากงานวิจัยของ แนวคิดของประสิทธิ์ ประคองศรี (2552) ซึ่งสภาพปัญหาของการบริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ ดังนั้น จึงทำให้ต้องทำการศึกษา

สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
จึงนำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## การดำเนินการวิจัย

### ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้ว อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร ได้แก่ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เจ้าหน้าที่ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พนักงานป้องกันภัย ซึ่งมีหน้าที่บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนเมื่อประสบภัย
2. ด้านอุปกรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ เคมิตดับเพลิง รถดับเพลิง
3. ด้านงบประมาณ การพัฒนาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน ได้แก่ การอบรมและการประชาสัมพันธ์

### ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้ว อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,935 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้ว อำเภอกาฬิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie, R.V. and Morgan D.W.) จำนวน 341 คน

## ด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ

## ผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 46 – 55 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001 – 4,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระจุิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยที่สภาพปัญหาของประชาชนพบว่ามีสภาพปัญหาในด้านงบประมาณมากที่สุด รองลงมาคือด้านอุปกรณ์ และด้านบุคลากร ตามลำดับ

2.1 ด้านบุคลากร พบว่ามีรายการที่สภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อที่ 1 ปัญหาบุคลากรมีความเต็มใจในการช่วยเหลือ รองลงมาคือข้อที่ 7 ปัญหาการให้บริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชน โดยระบบการรายงานข่าวพยากรณ์อากาศ เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และข้อที่ 4 กับข้อ 9 ปัญหาบุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค และทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ และปัญหาการรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่เกิดอุทกภัย วาตภัย และพื้นที่รองรับการอพยพของประชาชน ตามลำดับ

2.2 ด้านอุปกรณ์ พบว่ารายการที่สภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อที่ 19 ปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลกระจุิวจัดหาแหล่งน้ำดับเพลิงแหล่งทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคือข้อที่ 13 ปัญหายานพาหนะอยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาสาธารณภัย และข้อที่ 14 ปัญหาชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถเคลื่อนที่ออกไประงับและบรรเทาสาธารณภัยได้ทันที ตามลำดับ

2.3 ด้านงบประมาณ พบว่ารายการที่สภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อที่ 30 ปัญหาจัดให้มีเงินสงเคราะห์สำหรับผู้ประสบสาธารณภัยอย่างถูกต้องเหมาะสม รองลงมาคือข้อที่ 25 ปัญหาการจัดงบประมาณการประชาสัมพันธ์เพื่อกระจายข่าวสารไปยังส่วนราชการและประชาชน โดยใช้หอกระจายข่าว เสียงตามสาย รถติดเครื่องกระจายเสียงเคลื่อนที่ หรือวิธีการอื่นใดที่จะเป็นการเตือนให้ประชาชนรับทราบสถานการณ์

ที่ถูกต้อง และข้อที่ 28 ปัญหาการจัดงบประมาณสำหรับอาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม แก่ผู้ประสบภัยไว้ล่วงหน้า ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนมีความต้องการในด้านงบประมาณ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์ และด้านบุคลากร ตามลำดับ

3.1 ด้านบุคลากร ด้านบุคลากร พบว่ามีรายการความต้องการ การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก คือข้อที่ 7 และข้อที่ 10 ให้การบริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชนโดยระบบการรายงานข่าวพยากรณ์อากาศ เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และ จัดให้มีรายชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคือข้อที่ 8 มีการตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก เมื่อประสบกับสาธารณภัย เพื่อรายงานให้กองอำนาจการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เขตท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว และข้อที่ 4 และข้อที่ 9 บุคลากรให้การบริการอย่างเสมอภาค และทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติและมีการรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่เกิดอุทกภัย วาดภัย และพื้นที่รองรับการอพยพของประชาชนตามลำดับ

3.2 ด้านอุปกรณ์ พบว่ามีรายการความต้องการ การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก คือข้อที่ 19 องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋วจัดหาแหล่งน้ำดับเพลิง แหล่งทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคือข้อที่ 18 จัดให้มีเครื่องดับเพลิงที่เหมาะสมสำหรับใช้กับสารเคมีและวัตถุอันตรายติดตั้งประจำอยู่ในจุดที่ง่ายต่อการหยิบใช้ และข้อที่ 13 ยานพาหนะอยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัยตามลำดับ

3.3 ด้านงบประมาณ พบว่ารายการความต้องการ การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก คือข้อที่ 30 จัดให้มีเงินสงเคราะห์สำหรับผู้ประสบสาธารณภัยอย่างถูกต้องเหมาะสม รองลงมาคือข้อที่ 29 จัดงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูบูรณะสภาพเพื่อให้สิ่งที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยได้รับการช่วยเหลือ แก้ไข ให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดีกว่าเดิม และข้อที่ 24 และข้อที่ 28 จัดงบประมาณการจัดระบบการรายงานข่าวพยากรณ์อากาศเพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และจัดงบประมาณสำหรับอาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม แก่ผู้ประสบภัยไว้ล่วงหน้า ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ด้านบุคลากร คือ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

รองลงมาคือ ควรมีความสามารถเฉพาะตัว และมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และ ควรมีการอบรม หรือการศึกษาสูงอย่างต่อเนื่อง ด้านอุปกรณ์ ควรจัดอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์ที่ใช้ควรมีประสิทธิภาพ และทันสมัย รถดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีการเตรียมน้ำไว้ใช้ล่วงหน้าเสมอ ด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และเหมาะสม ควรจัดงบประมาณเพื่อมาซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็น และทันสมัยต่อการให้บริการ และงบประมาณที่ได้มาควรมานำมาพัฒนาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาระดับต้นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจียว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น แต่ประเด็นที่อยู่ระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูง คือ ให้การบริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชนโดยระบบการรายงานข่าวพยากรณ์อากาศ เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และ จัดให้มีรายชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนตระหนักถึงความน่ากลัวของสาธารณภัยต่างๆ จึงมีความต้องการที่จะให้มีการให้บริการแจ้งเตือน เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์แล้ว ประชาชนจะต้องมีการเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ที่จะต้องเกิดขึ้นต่อมาได้อย่างมีสติ ซึ่งสอดคล้องกับพงษ์เผ่า เกษทอง (2564) รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดจุดที่ปลอดภัยในการหนีภัยและเส้นทางหนีภัยที่หาจุดปลอดภัย เพื่อนำเสนอในการทำ workshop เพื่อกำหนดแผนในการซ้อมหนีภัยที่บริเวณหาดป่าตอง การจัดทำแผนซ้อมหนีภัยสึนามิจะต้องให้สัมพันธ์กับการติดตั้งหอเตือนภัยที่หาดป่าตอง ซึ่งขณะนี้ได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง 3 และจากการทดสอบเสียงเห็นว่าเสียง GO..... น่าจะเป็นเสียงที่เหมาะสมที่สุดเพราะมีเสียงที่ดังมากและชัดเจน ในส่วนของการซ้อมแผนอพยพคนหนีไปในที่ที่ปลอดภัยนั้นเท่าที่ได้พูดคุยกับนายสมิทธิ จะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในครึ่งชั่วโมง ซึ่งในส่วนของป่าตองนั้นได้มีการแบ่งโซนการอพยพหนีภัยไว้ทั้งหมด 7 โซนเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านอุปกรณ์ การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าระดับสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น แต่ประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ จัดเตรียมสถานที่พักอาศัยชั่วคราว เพื่อเป็นสถานที่บรรเทาทุกข์ อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจียวไม่พร้อมในการจัดเตรียมที่พักอาศัย

ชั่วคราว เนื่องจากเขตพื้นที่มีโอกาสที่จะประสบสาธารณภัยค่อนข้างน้อยมาก จึงเป็นเรื่องใหม่สำหรับการเตรียมสถานที่พักอาศัยชั่วคราว ยามเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิวมุ่งที่จะปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ พระบรมราโชวาท ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชการที่ 9 (2550) มีพระราชดำรัสว่า “การปฏิบัติราชการในปัจจุบันนี้มุ่งหมายเอาประสิทธิภาพปริมาณงานและความรวดเร็วเป็นสำคัญ ผู้ปฏิบัติราชการจึงพากันนำเอาวิทยาการก้าวหน้า พร้อมทั้งเครื่องกลที่ทรงประสิทธิภาพสูงต่าง ๆ มาใช้กันอย่างกว้างขวาง วิทยาการเครื่องกลเหล่านี้เมื่อนำมาปฏิบัติการ แล้วจะต้องได้ผลอย่างสูงทุกครั้งไป คือ ถ้าใช้ถูกก็ทำให้ได้ประโยชน์มาก ถ้าใช้ไม่ถูกก็ทำให้เสียหายได้มากเท่า ๆ กัน การกระทำเอาสิ่งเหล่านั้นมาใช้งานจึงต้องระมัดระวัง ศึกษาให้ทราบแน่แท้โดยตลอดก่อน ทั้งโครงการที่จะทำ ทั้งเครื่องปฏิบัติงานที่จะใช้ มิฉะนั้นจะเกิดความสิ้นเปลืองและสูญเปล่าได้ง่ายดายที่สุด”

ด้านงบประมาณ การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าระดับสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น แต่ประเด็นที่สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ระดับปานกลาง แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการตั้งงบประมาณเพื่อจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย เพื่อจัดระบบการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันและระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ และจัดงบประมาณเพื่อปรับเปลี่ยนสำหรับยานพาหนะที่เก่าและหมดสภาพการใช้งาน ดังนั้นความต้องการของประชาชนซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิว มีการจัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ และจัดงบประมาณสำหรับยานพาหนะที่เก่าและหมดสภาพการใช้งาน ทั้งนี้รวมไปถึงอุปกรณ์การใช้งานในการบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ที่เก่า และล้าสมัยด้วย จุดประสงค์เพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน ณ สถานการณ์นั้น ๆ

จากผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมของประชาชนมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์กรบริหารส่วนตำบลกระจิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยที่ประชาชนมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในด้านงบประมาณมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิวจัดสรรงบประมาณเพื่อให้การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อประชาชนอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการของ ชัยศรี มีพัฒน์ (2564) นายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง กำหนดว่าหากศูนย์อปพร. ที่ให้ความช่วยเหลือประสงค์จะขอรับการสนับสนุนงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายก็ให้เทศบาลตำบลไม้เรียง โดยสำนักงานปลัดเทศบาลพิจารณาให้การสนับสนุน แต่ทั้งนี้ศูนย์ อปพร. ที่ให้ความช่วยเหลือนั้น จัดทำรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้เทศบาลตำบลไม้เรียงพิจารณา ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ ค่า

น้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น สำหรับเครื่องจักรกลและยานพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ด้านบุคลากร คือ ควรมี มนุษย์สัมพันธ์ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ด้านอุปกรณ์ ควรจัดอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะว่า บุคลากรยังขาดการอบรม ทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจต่อประชาชน ดังนั้นองค์การบริหาร ส่วนตำบลกระโจ้วจะต้องปรับปรุงทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และงบประมาณอย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการของ ชัยศรี มีพัฒน์ (2564) นายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง การเตรียมการ ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลไม้เรียงมีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ และ เครื่องมือเครื่องใช้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้ครบถ้วนทุกหน้าที่ ชักซ้อม ฝึกซ้อมอบรมและกำหนดวิธีการปฏิบัติตามหน้าที่และขั้นตอนต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ จัดตั้งผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หน่วยงานและองค์กรที่ เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน หรือความรู้เกี่ยวกับ วิชาชีพพิเศษต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามแผน การจัดทำแผนการปฏิบัติและมีการชักซ้อม ตั้งแต่ยามปกติ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติได้ทันทีเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น กำหนดแนวทางและ ดำเนินการให้การส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ รวมถึงระบบการกระจายข่าวท้องถิ่น จัดให้มี การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และประชาชน มีการทุนและวิธีการในการอบรมประชาชนให้รู้จักการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้รู้จัก ระบบการเตือนภัยต่าง ๆ การปฐมพยาบาลและการ ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ จากการฝึกอบรมประชาชนดังกล่าว ทำให้ได้แนวทางเกี่ยวกับจัดหาอุปกรณ์ และการเตรียมจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้สมบูรณ์ขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหาร ส่วนตำบลกระโจ้ว หลายประเด็นที่ผู้ศึกษาเห็นว่าต้องได้รับการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานสูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร

1.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรของกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหาร ส่วนตำบลกระโจ้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจ ด้านการให้บริการต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้ว

1.2 พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1.3 ควรปรับปรุงการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างกลุ่มงานแต่ละกลุ่มงาน ภายในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้ว ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

## 2. ด้านอุปกรณ์

2.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์สำหรับกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ครบ ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

2.2 ควรจัดให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ของกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างสม่ำเสมอ

## 3. ด้านงบประมาณ

3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลกระโจ้วควรจัดงบประมาณสำหรับกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงกับความต้องการ และให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

3.2 ควรจัดงบประมาณเพื่อจัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นรูปธรรม

3.3 ควรมีการสำรองงบประมาณไว้ในยามฉุกเฉิน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เน้นการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานต่อการให้บริการของบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของตำบลอื่นๆ

## บรรณานุกรม

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2558). **โครงการอบรมหลักสูตรงานบรรเทาสาธารณภัยกับ**

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. พิษณุโลก : ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 9

พิษณุโลก กลุ่มงานฝึกอบรม.

\_\_\_\_\_. (2558 ก). **คู่มือแนวทางปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**. กรุงเทพฯ :

กระทรวงมหาดไทย.

\_\_\_\_\_. (2558 ข). **เอกสารประกอบการประชุมชี้แจงนโยบายงานบรรเทาสาธารณภัยกับองค์กร**



- ปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2551). **ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ความหมายของปัญหา.** [ออนไลน์]. (2564). แหล่งที่มา : <http://www.dld.go.th/information/wor10/197.doc>
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2553). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.** (เอกสารการสอน). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญยงการ. (2554). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเพร็็นดิง จำกัด.
- ชัยศรี มีพัฒน์. (2564). **มาตรการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลไม้เรียง.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://www.mairiang.go.th/download/protec\\_plan.doc?PHSESSID=d8ebb8496ac73046dfc7251beb30063f](http://www.mairiang.go.th/download/protec_plan.doc?PHSESSID=d8ebb8496ac73046dfc7251beb30063f).
- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2552). **ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน.** ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระ สันติเมธี. (2559). **แนวทางการบูรณาการการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับจังหวัด.** ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา เนื่องถนอม. (2555). **แบบพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อประชาชนที่มารับบริการ : ศึกษาจากทัศนคติของผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง.** ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- ปกิต ปางพุทธิพงษ์. (2550). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการแปลงสัญชาติเป็นไทย ตามความคิดเห็นของคนต่างด้าว.** ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สาโรจน์ ประดับศรี. (2562). **แนวทางการพัฒนาการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์.** สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สุริยา ทาระแพน. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรณีศึกษา เทศบาลตำบลกุมวาปี อำเภอกุมวาปี จังหวัดอุดรธานี.** สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

- ประสิทธิ์ ประคองศรี. (2552). การศึกษาปัญหา อุปสรรคและความคาดหวังในการพัฒนาการผลิต กระป๋องของเกษตรกรในจังหวัดกาญจนบุรี. แหล่งที่มา :  
[http://www.dld.go.th/person/information/wor\\_10/124.doc](http://www.dld.go.th/person/information/wor_10/124.doc).
- พงษ์เฝ้า เกษทอง. (2564). กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซ้อมหนีภัย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :  
<http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewsID=9480000052188>.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (ม.ป.ป.). เอกสารประกอบการเรียนการสอนการจัดองค์การ ผู้นำ และการพัฒนา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รชบัณฑิตยสถาน.[ออนไลน์]. (2564). แหล่งที่มา : <http://www.dld.go.th/person/information/wor10/124.doc>.
- สมพงษ์ โกศลประดิษฐ์. (2553). พฤติกรรมกรรให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร จตุสัมพันธ์ : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินน้ำ. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2552). หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : แพรววิทยา.
- เสริมสุข ไพศาล. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนุสร สุวรรณคช .(2562) . ศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- Beach, Dales S. (1998). **Personnel the Management of People at Work**. New York : McMillan Publishing company.
- Dicaprio, Nicholas S. (2001). **Personality Theories : guide to Living**. London W. B. Saunders Company.

ประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น  
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ  
SERVICE EFFICIENCY OF THE LOCAL PERSONNEL MANAGEMENT  
STANDARDS GROUP OFFICE FOR THE PROMOTION OF LOCAL  
GOVERNMENT SISAKET PROVINCE

ประจวบ พิกุลทอง<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของบุคลากรในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการรับบริการของกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่คือ บุคลากรในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และ 2) การเปรียบเทียบบุคลากรที่เพศ อายุ และตำแหน่ง ต่างกันมีประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัด ศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ บุคลากร การรับบริการ

---

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The study aimed (1) to study the level of efficiency of personnel under the local administrative organization in receiving services from the Local Personnel Management Standards Group; and (2) to compare the service efficiency of the local personnel management standard work group. Office for the Promotion of Local Government Sisaket Province Classified by personal factors.

The research was quantitative. The sample is Personnel under the local government organization the data collection tools were questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. For hypothesis testing, a statistical t-test for variables divided into two groups and one-way ANOVA for variables divided into two groups or more at a statistical significance level of 0.05.

The study found that (1) the level of service efficiency of the local personnel management standard work group Office for the Promotion of Local Government Sisaket Province The sample was effective; and (2) the comparison of personnel of different gender, age and position had efficiency in providing service to the local personnel management standard work group. Office for the Promotion of Local Government Sisaket Province no difference.

**Keywords:** Efficiency, Personnel, Receiving the Services

## บทนำ

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ดังนี้

1. ดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดทำ ประสานและบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่นและวางระบบในการติดตามและประเมิน ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น
3. ดำเนินการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. กำหนดแนวทางและจัดทำมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการบริการงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

5. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง การงบประมาณ การพัสดุการจัดเก็บรายได้ และการประกอบกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งวางระบบตรวจสอบระบบการเงิน การบัญชี และการพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการจัดการบริการสาธารณะและการศึกษาในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. กำหนดแนวทาง วางระบบ และสร้างตัวชี้วัดเพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน

8. ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

9. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

10. พัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและของกรม

11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ต่อมาในปี พ.ศ.2551 ได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2551 โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วน ภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรม ในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่ม ตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วนราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

พ.ศ. 2559 ได้จัดตั้งกองยุทธศาสตร์และแผนงานเป็นส่วนราชการภายในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยแยกภารกิจด้านแผนงานและการจัดทำงบประมาณของกรมของสำนักงานเลขาธิการกรมออกมาดำเนินการ และแก้ไขอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดตั้งยุทธศาสตร์และแผนงาน รวมทั้งจัดตั้งกองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่นเป็นส่วนราชการภายในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยแยกภารกิจด้านการศึกษาของสำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น ออกมาดำเนินการ และเปลี่ยนชื่อสำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่นเป็นกองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น และแก้ไขอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดตั้งกองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการประสาน รวบรวม วิเคราะห์

และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประกอบการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีของกรม

จากบทบาทหน้าที่ดังกล่าว กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษในหลายๆ ด้าน แต่ยังมีได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือมีการสำรวจประสิทธิภาพของผู้รับบริการแต่อย่างใด ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทราบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษและผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้อาจเป็นข้อมูล และเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของของบุคลากรในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการรับบริการของกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

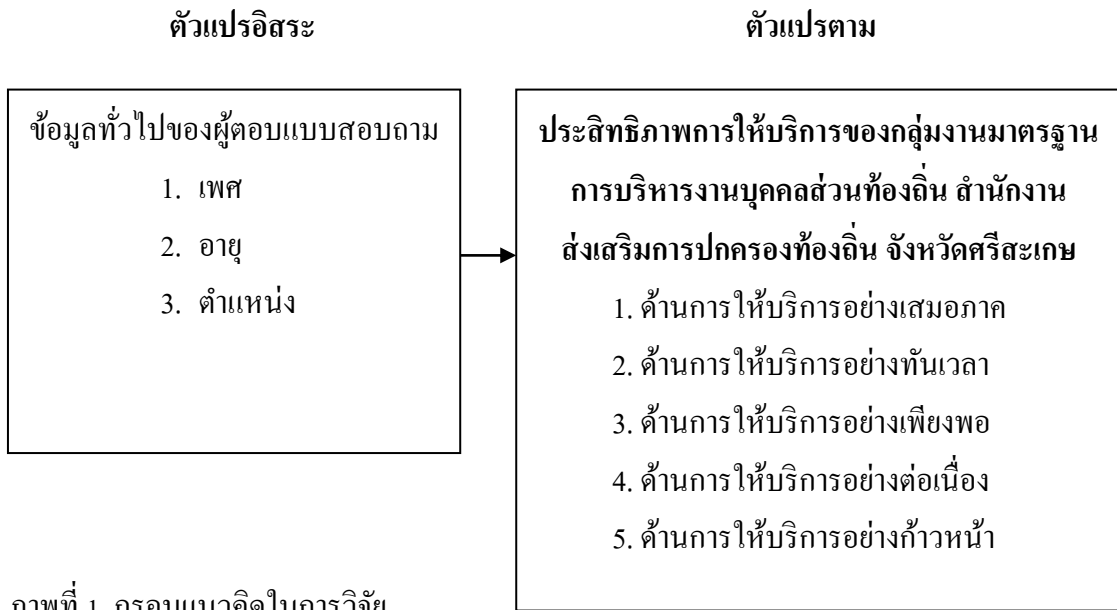
### สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ โดยนำแนวคิดของ John D. Millet (1954) ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่าง

เพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## การดำเนินการวิจัย

### ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบขอบเขตต่างๆ ดังนี้

### ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานส่วนตำบล ที่มารับบริการจากกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ ระหว่างเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2564 จำนวน 210 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานส่วนตำบล ที่มารับบริการจากกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 136 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดจากการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548, หน้า 46 -47)

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. เพศ

2. อายุ
3. ตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service)
2. การให้บริการที่อย่างทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

### ผลการวิจัย

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ที่มารับบริการจากกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุระหว่าง 50-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.38 และเป็นพนักงานส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 63.97

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47, 4) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 5) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 สรุป ประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ ด้านภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และตำแหน่ง ต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน



## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47, 4) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, และ 5) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 สรุปประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ ด้านภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมมนา สีมุข (2553) จากการวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทยจังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการตัดสินใจ ร่วมกันมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกด้านการกระจายความเป็นผู้นำมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สอง ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สามด้านการมอบหมายงานตาม บทบาทหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สี่และด้านการกำหนด ภารกิจและเป้าหมายของทีมงานมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

การเปรียบเทียบบุคลากรที่เพศ อายุ และตำแหน่ง ต่างกันมีประสิทธิภาพการให้บริการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ฉันทพจน์ (2553) จากการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 2 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และตำแหน่ง ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 2 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมและรายด้านทุกด้านเนื่องจากในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็น พนักงานทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษจำเป็นต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นตอบเป้าหมาย ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ต้องเกิดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจาก 2 ส่วนคือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทาง ในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อให้ เกิดปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ นำไปปรับใช้ ใน โครงสร้างการบริหารขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถพัฒนา การทำงานให้บุคลากรให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรพัฒนากระบวนการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้มากที่สุดและเกิดความประทับใจในการให้บริการตามมาตรฐานทั่วไป นอกจากการศึกษาเห็นว่า ประสิทธิภาพระดับกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ในประเด็นความต่อเนื่อง และความสม่ำเสมอ
2. ควรส่งเสริมให้ความรู้ด้านระเบียบกฎหมายของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ
3. ควรส่งเสริมความฉลาดในอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยทักษะ 2 กลุ่ม คือ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและทักษะด้านการบริหารปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นซึ่งนับว่าสำคัญมากต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน รวมถึงต่อความสุขและความสำเร็จในชีวิตประจำวัน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการรับบริการของกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้ศึกษาเห็นควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ อีก เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนและสร้างเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาเป็นการศึกษากลุ่มประชากรในจังหวัดศรีสะเกษ ความคิดเห็นอาจไม่ตรงกับประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ควรจะศึกษากลุ่มประชากรในจังหวัดอื่นๆ
3. ควรมีการศึกษาถึงการพัฒนาความรู้ การสร้างความเข้าใจและทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ศุภนราพรรัตน์. (2558) “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชน แผลมงอบของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กอบเกียรติ กาญจนะ. (2550). **คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย พฤษภาคม 2550.** สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม .(2540).การควบคุมการทำงานของแรงงานต่างชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : กรมการจัดหางาน.
- จันทร์เพ็ญ ชมพาน. (2559). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2551). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานชานูบาลเทศบาลในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชรรยง เหล่าตระกูลงาม. (2559). “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2559). “รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา กรณีงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปี 2549” ในการประชุมสมัชชาสามัญ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2549 วันที่ 24 สิงหาคม 2549 ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา.
- โตพส ปัญจะวิสุทธิ. (2541).ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาพัฒนาสังคม , บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ตัณญา ตัณญาวิวัฒน์.(2544).สังคมวิทยาองค์การ.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สัมมนา สีหมู่ย์ .(2553) .การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา.ปริญญาานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิศวกรรมโยธา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- สุพัตรา มหาวิน (2555) .ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา.ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สุคนธ์รัตน์ เถาสวรรณ์ .(2550) .ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ.ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรรณวุฒิ ตัญชนาวิทย์. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง ม.ป.ท.
- อักรพล พรหมอุตม์ .(2550). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอุทการเรือพระจุลจอมเกล้ากรมอุทการเรือ.ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี ภูอิทธิวงศ์. (2557). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปาในจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัญชลี จำนงค์ผล. (2553).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัทในเครือ แผลมทองกรุ๊ป. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนาจ ปรัชญาพันธ์. (2556). “ทัศนะของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณี เรือนจำกลางเชียงราย ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต .(2525).เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษรการพิมพ์.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). **Business Organization and Management**. Homewood, ILL: Richard D. Irwin.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**.NewYork: McGraw Hill BookCompany.
- Salani, Silvia. (2014). **The Rash Model to Measure Service Quality**. [Online Available from:<http://papers.ssrn.com/so113/papers.abstract.628004.html>].
- Suuroja, Maive. (2014). **Service Quality–Main Conceptualizations and Critique**. [Online]. Available from : <http://papers.ssrn.com/so113/papers.abstract.48694.html>.

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอลำปาง  
 ความ จังหวัดปราจีนบุรี

IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES TO BE APPLIED IN PRACTICE OF PHO NGAM  
 MUNICIPALITY, PRACHANTAKHAM DISTRICT, PRACHIN BURI PROVINCE.

นางสาวประภาพร พอดี

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอลำปาง ความ จังหวัดปราจีนบุรีและ(2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอลำปาง ความ จังหวัดปราจีนบุรี

การวิจัยครั้งนี้มีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอลำปาง ความ จังหวัดปราจีนบุรี 116 คน ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) One Way ANOVA (Analysis of Variance) และ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า (1)การศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอลำปาง ความ จังหวัดปราจีนบุรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 116คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.60อายุ พบว่าส่วนใหญ่อายุอยู่ในระหว่างอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 64.40ตำแหน่งในสายการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 37.28และระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 3-5 ปี ร้อยละ61.04 (2) การศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอลำปาง ความ จังหวัดปราจีนบุรีพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ด้านหลักความโปร่งใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ด้านหลักนิติธรรมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ด้านหลักการมีส่วนร่วมค่าเฉลี่ยเท่ากับ2.66 ด้านหลักความคุ้มค่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 และด้านหลักความรับผิดชอบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38

**คำสำคัญ:** การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study levels of personnel in the principles of good governance are applied in Pho Ngam municipality, MuengPrachantakham District, PrachinBuri Province.and (2) to compare levels of personnel in the principles of good governance are applied in Pho Ngam municipality, MuengPrachantakham District, PrachinBuri Province.;

This research is a quantitative research. model surveydividing by gender, age, position and period of performance. The sample group use in this research was 116 people who work in Pho Ngam municipality, MuengPrachantakham District, PrachinBuri Province.by using questionnaire to collect data, statistics used percentage, arithmetic of Variance, standard deviation, one way ANOVA or analysis of Variance and และ Least Significant Difference (LSD).

The result indicates that (1) Study levels of personnel in the principles of good governance are applied in Pho Ngam municipality, MuengPrachantakham District, PrachinBuri Province.show that most of respondents of 116 were female; in 74.60, age between 31-40 years old; in 64.40 percent, most council members for district office; in 37.28 and period of work performance between 3-5 years; in 61.04 percent. (2) Compare levels of personnel in applying the principles of good governance are applied in practice of Pho Ngam municipality, MuengPrachantakham District, PrachinBuri Province. show overview is in moderate level; average at 2.66, and considering each aspect by descending order of descending average including average of morally at 3.10, average of transparent at 2.74, average of law at 2.70, average of participation at 2.66, average of value at 2.41 and average of responsible at 2.38.

**Keyword** : implementation of good governance principles to be applied in practice

## 1.บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจเป็นผลให้เกิดกระแสความสนใจการปฏิรูปด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็น การปฏิรูประบบราชการ การปรับบทบาทภาครัฐการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้นรัฐบาลหันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอย่างจริงจัง และมีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้มีการบริหารราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยพิจารณาเห็นถึงความจำเป็นที่ประเทศชาติต้องมีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี กล่าวคือ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าให้เชิง

ภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นการสร้างแรงผลักดันให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิถีทางและวัฒนธรรมการทำงานอย่างจริงจัง รวมไปถึงจนถึงมาตรการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งในเชิงบวกและลบ และสามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างทันสมัย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2545 : 28) การพัฒนาหลักการธรรมาภิบาลหรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มีการกล่าวถึงเป็นระยะในแวดวงของนักวิชาการ ตั้งแต่ช่วงก่อนการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ซึ่งได้มีการกล่าวถึงแนวความคิดของการบริหารจัดการที่ดี โดยยึดหลักของการพัฒนาประชาธิปไตย ในแผนพัฒนาฉบับดังกล่าว ได้แก่การใช้หลักนิติธรรมในการบริหารรัฐกิจ การจัดการพัฒนาและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของทุกภาคส่วนของสังคม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐในการบริหารรัฐกิจและการจัดการพัฒนาประเทศ ธรรมาภิบาลได้กลายเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวาง โดยเชื่อว่าหากมีการเร่งสร้างธรรมาภิบาลหรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในภาคราชการ เอกชน และประชาชนแล้ว จะเป็นกลไกสร้างเสริมความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชนผู้รับบริการและจะเป็นกลไกที่มีระบบบริหารที่ดีและชักนำให้ภาคอื่นในสังคมได้แก่ประชาชน และธุรกิจเอกชน มาร่วมกันพัฒนาบ้านเมืองด้วยความเต็มใจ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม โดยสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการของการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีโดยมีการกำหนดไว้ในระเบียบสำนักรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งยึดหลัก 6 ประการ ในการดำเนินงาน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ถ้าหากแต่ละองค์กรนำหลักธรรมาภิบาล ไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรแล้ว ก็จะทำให้เกิดมิติใหม่ในการบริหารงานภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลาง และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งรัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจการบริหารให้มีความอิสระในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านประเพณีและวัฒนธรรม ด้านสวัสดิการสังคมมีอำนาจหน้าที่เป็นของตนเอง มีการบริหารงานด้านการคลังและมีการบริหารงานบุคคลเป็นของตนเอง หากการบริหารงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถประยุกต์หลักธรรมาภิบาลเพื่อบริหารจัดการงาน ประชาชนใน

ระดับรากหญ้าก็จะได้รับประโยชน์มากที่สุด โดยต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลักจะต้องดูแลและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดรูปแบบการปกครองของตนเองอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อจะได้ปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรตระหนักถึงการบริหารองค์กรเพื่อประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด และการบริหารจัดการที่ดีนั้น จะเป็นการพัฒนาแนวคิด ตลอดจนวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกฎ ระเบียบและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เป็นเรื่องท้าทายสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพราะหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและมีภารกิจสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการประชาชนแต่ถึงอย่างไรก็ตามในปัจจุบันการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงประสบปัญหาอยู่ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน การพัฒนาชุมชนไม่มีการพัฒนาด้วยความจริงจัง การบริหารงานไม่ได้ยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเต็มที่ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี” เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ในการพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

## 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการรวบรวมแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำมาปรับเป็นกรอบแนวคิดโดยสามารถนำเสนอได้ดังนี้





แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากควบคุมของรัฐไม่ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 12) ให้คำนิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือการปกครองของชุมชนหนึ่งซึ่งชุมชนเหล่านี้อาจมีความแตกต่างในด้านความเจริญจำนวนประชากรหรือขนาดพื้นที่เช่นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานครเทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดองค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยาเป็นต้นต้องมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็นระเบียบข้อบังคับต่างๆเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานตามหน้าที่หรือข้อบังคับให้กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆเช่นเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติ และสิทธิที่จะกำหนดหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นนั้นๆมีองค์กรในการบริหารและการปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติและองค์กรฝ่ายบริหารเช่นองค์กรแบบเทศบาลจะมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติเป็นต้น และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นการฝึกประชาชนให้เข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

อุทัย หิรัญโต (2531 : 28) ให้ความหมายว่าการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยการดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเองการบริหารงานท้องถิ่นต้องมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนโดยให้มีอิสระในการบริหารแต่รัฐบาลยังต้องควบคุมด้วยวิธีต่างๆตามความเหมาะสมจะปราศจากควบคุมของรัฐไม่ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

### ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

จากวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคมดังที่ทราบกันทั่วไปแล้วว่า สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเกิดขึ้นจากความบกพร่อง ความอ่อนแอและหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการในระดับชาติ และระดับองค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงการทุจริต และการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพ ซึ่งแยกพิจารณาได้ดังนี้ (กัญชู อินทนู, 2550 : 11-12)

1) การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอในการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคม ขณะที่กลไกที่มีอยู่บกพร่องไม่สามารถเตือนภัยที่เคลื่อนตัวเข้ามากระทบเศรษฐกิจและการเงินอย่างรวดเร็วได้ รวมทั้งเมื่อถูกกระทบแล้วยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนกลไกและฟันเฟืองการบริหารจัดการต่างๆ ของภาครัฐและภาคเอกชนให้ทันต่อสถานการณ์ได้

2) ความอ่อนด้อยและถดถอยของกลุ่มราชการ นักวิชาการ คนกลุ่มนี้ต้องมีบทบาทสำคัญในการศึกษา ค้นคว้า เสนอแนะนโยบายและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่จำเป็นในการบริหารประเทศ

3) ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์และยุติธรรม ส่งผลให้ตัวระบบเองไม่มีประสิทธิภาพขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดความฉ้อฉลผิดจริยธรรมในวิชาชีพขึ้นได้

4) ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่มีโอกาสการร่วมตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหา

5) ปัญหาการทุจริต ประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและมีการทุจริตอย่างเป็นกระบวนการ

จากสาเหตุดังกล่าว หากไม่ได้รับการจัดการแก้ไขและป้องกันโดยเร่งด่วนแล้วโอกาสการฟื้นตัวจากวิกฤติเศรษฐกิจของไทย อาจต้องใช้เวลาานกว่าที่ควรจะเป็น ดังนั้นการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนก็คือ การขจัดสาเหตุของปัญหาดังกล่าวข้างต้น และสร้างธรรมรัฐ หรือธรรมาภิบาล เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ให้ปรากฏเป็นจริงในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

### ความหมายของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

Good Governance เป็นศัพท์ที่มีผู้แปลเป็นภาษาไทยไว้หลายคำและให้ความหมายไว้ค่อนข้างหลากหลาย อาทิ ธรรมรัฐ ธรรมาภิบาล การบริหารและการจัดการที่ดี เป็นต้น

ประเวศ วะสี (2541 : 4) ได้ให้คำนิยามของคำว่า “Good Governance” ไว้ว่า ธรรมรัฐคือรัฐที่มีความถูกต้อง เป็นธรรม ซึ่งหมายถึงความถูกต้องเป็นธรรมใน 3 เรื่องใหญ่ๆ คือ

- 1) การเมืองและระบบราชการที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม ถูกตรวจสอบได้
- 2) ภาคธุรกิจที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม ถูกตรวจสอบได้
- 3) มีสังคมที่เข้มแข็ง ความเป็นประชาสังคม (Civil Society) สามารถตรวจสอบภาครัฐ และภาคธุรกิจให้ตั้งอยู่ในความถูกต้องได้

ดังนั้น ธรรมรัฐ จึงเป็นการยกระดับกระบวนการความสัมพันธ์ร่วมมือของส่วนต่างๆ ในสังคมอันได้แก่ 1. ภาครัฐ ภาคสังคมและภาคเอกชน 2. สถาบันต่างๆ ของประเทศและ 3. ระดับต่างๆ ของประเทศ คือชุมชน ประชาคม ภูมิภาคและระดับชาติให้มีลักษณะเป็นรัฐที่มีพลัง

ธีรยุทธ บุญมี (2541 : 17) ได้ให้ความหมายของธรรมรัฐไว้ว่า คือ กระบวนการความสัมพันธ์ (Interactive Relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชนและประชาชน ทิวไปในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้ การบริหารประเทศที่ดีควรเป็นความร่วมมือแบบสื่อสารสองทาง ระหว่างรัฐบาล ประชาธิปไตยและฝ่ายสังคม เอกชน องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ (NGOs) โดยเน้นการมีส่วนร่วม

(Participation) ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ การร่วมกันกำหนดนโยบาย (Shared policy making) และการจัดการตนเอง (Self – management) ของภาคสังคมเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรมมากขึ้น

### 3. ระเบียบวิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี 116 คน ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) One Way ANOVA (Analysis of Variance) และ Least Significant Difference (LSD)

### 4. สรุปผลวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า (1) การศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 116คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.60 อายุ พบว่าส่วนใหญ่อายุอยู่ในระหว่างอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 64.40 ตำแหน่งในสายการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 37.28 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 3-5 ปี ร้อยละ 61.04 (2) การศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ด้านหลักความโปร่งใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ด้านหลักนิติธรรมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ด้านหลักการมีส่วนร่วมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 ด้านหลักความคุ้มค่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 และด้านหลักความรับผิดชอบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38

### 5. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1) จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมอยู่เสมอและต่อเนื่อง
- 2) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสนอแนะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

3) ยอมรับผลการดำเนินงานต่างๆ และรับฟังคำติชมของประชาชน แล้วนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาธรรมชาติภูมิบาลในตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้เห็นความแตกต่าง และมีตัวแปรที่จะต้องเปรียบเทียบมากกว่านี้ เช่น ชุมชนในเขตเทศบาล การศึกษา สถานภาพ รายได้ ฯลฯ

2) ควรขยายขอบเขตของเครื่องมือในการศึกษาให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอ ในฐานะผู้กำกับดูแล พร้อมทั้งควรมีการศึกษาด้านจริยธรรมของนักการเมืองท้องถิ่น ที่มาซึ่งอำนาจทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น หรือการสืบทอดอำนาจทางการเมือง เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาทางจริยธรรม คุณธรรม และธรรมาภิบาลของนักการเมืองไทยต่อไป

## 6. บรรณานุกรม

- กัญช์ อินทนู. (2550). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). แนวคิดและวาทะกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ. ในการประชุมทางวิชาการ เนื่องในวาระครบรอบ 50 ปี คณะรัฐศาสตร์ (หน้า 17) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักดิ์ เกียรติก้อง. (2547) การปกครองท้องถิ่นในปัจจุบัน. <http://www.local.moi.go.th>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. (2531). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

**การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงาน**

**ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย**

**ประโยชน์ วรณจันทร**

**USAGE OF SYSTEM INFORMATION TECHNOLOGY APPLICATION E-QLANDS IN  
OPERATION OF THE BANGKOK METROPOLITAN LAND OFFICE, DEPARTMENT OF  
LANDS, MINISTRY OF INTERIOR**

**Prayot Wannajan**

**รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงสภาพการณ์ปัจจุบันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย (2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย (3) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรคือประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา จำนวน 17 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากรผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการณ์ปัจจุบันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย การนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาเป็นตัวขับเคลื่อนในการปฏิบัติงานของกรมที่ดิน ตั้งแต่ ขั้นตอนการวางแผน(Plan) โดยจัดทำแผนที่มีเป้าหมายสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ การปฏิบัติ (Do) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน การตรวจสอบ(Check) เป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ การปรับปรุง (Act) เป็นการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์แก้ไขปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป (2) ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย การวางแผน (Plan) แผนที่วางไว้มีความคลาดเคลื่อนไป

เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันการปฏิบัติ (Do) ระบบ Application e-Qlands ยังไม่เสถียร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญ เกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบยังขาดการจูงใจประชาชนในการใช้บริการเท่าที่ควร การตรวจสอบ(Check) ไม่เป็นไปตามกำหนดวิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาที่กำหนดไว้ การนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังไม่เป็นที่ประจักษ์ ในสาธารณชนเท่าที่ควร การปรับปรุง(Act) ระบบไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง ต้องอาศัยหน่วยงานต้นสังกัด คือกรมที่ดิน (3) แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย การวางแผน(Plan) ควรมีการปรับเปลี่ยนแผนในส่วนที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันการปฏิบัติ (Do) ควรมีการออกแบบและพัฒนาระบบให้มีความเสถียร ใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการของประชาชน การตรวจสอบ (Check) ควรมีการปรับเปลี่ยน กำหนดวิธีการ เงื่อนไขและระยะเวลาของการตรวจสอบติดตาม ที่ให้ตรงกับบริบทของสภาพการณ์ในปัจจุบัน ควรมีการนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application e-Qlands ต่อ สาธารณชนทราบ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเชิญชวนให้ประชาชน ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่าน Application e-Qlands เพิ่มมากยิ่งขึ้น การปรับปรุง (Act) การปรับปรุงพัฒนา Application e-Qlands มาจากกรมที่ดิน ซึ่งอาศัยความร่วมมือกับสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในการรวบรวมการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ในภาพรวมมาปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้น สามารถบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายลดลง มีการจัดทำแผน/โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการพัฒนา ตามนโยบายการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

**คำสำคัญ:** Application e-Qlands วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

## **ABSTRACT**

The objectives of this research are three-folds: (1) to study the current situation in The use of Information Technology System Application e-Qlands in the operation of the Bangkok Metropolitan Land Office, Department of Lands, Ministry of Interior (2) to study the problems and obstacles of using the Application e-Qlands information technology system in the operation of the Bangkok Metropolitan Land Office, Department of

Lands Ministry of Interior and (3) to study the solutions and recommendations for the use of Information Technology System Application e-Qlands in the operation of the Bangkok Metropolitan Land Office, Department of Lands, Ministry of Interior.

This research is quantitative research. The population is the population used in the research, namely Bangkok Metropolitan land officers and branches, totaling 17 people. The researcher has determined the specific population of informants by using the interview form as a data collection tool. The statistics used in the data analysis were descriptive analysis.

Major Findings: (1) the current situation in the use of Information Technology System Application e-Qlands in the operation of the Bangkok Metropolitan Land Office, Department of Lands, Ministry of Interior Adopting the Quality Management Cycle (PDCA) as a driving force in the Department of Land's operations. From the planning stage (Plan) by making a plan with goals consistent with the strategic plan that has been set. Actions (Do) the implementation of the plan correctly and completely. Check (Check) is an assessment to know that the implementation has been achieved. According to the objectives that have been defined or not. Improvement (Act) is the result of the assessment. to analyze, correct and improve and develop appropriately for the next year. (2) Problems and obstacles in the use of information technology systems. Application e-Qlands In the operation of the Bangkok Metropolitan Land Office, Department of Lands, Ministry of Interior, the planning (Plan) the planned plan is inaccurate due to the current situation, the implementation (Do) system of the Application e-Qlands is not stable, the operators are still lacking. cognition skill and expertise about the service through the system Still lack of motivating people to use the service as they should. Check (Check) does not follow the prescribed method. terms and conditions set forth The presentation of the satisfaction assessment of service users is not yet evident in the public as it should be. Improving (Act) system cannot be done manually. Requires an agency under the jurisdiction, namely the Department of Lands; Application e-Qlands In the operation of the Bangkok Metropolitan Land Office, Department of Lands, Ministry of Interior, planning ( Plan) should be modified in the affected area. In



accordance with the current situation, the practice (Do) should be designed and developed to be stable. Ease of use and convenience to use the services of the public. Checks should be modified, specifying methods, conditions and periods of monitoring. to match the context of the current situation Application e-Qlands user satisfaction assessment results should be presented to the public. to create motivation in inviting people Users are likely to use the service through Application e-Qlands more and more updates ( Act) improvements. Application e-Qlands is from the Land Department. which relies on cooperation with Land Offices across the country to compile an overall performance evaluation as planned to improve improve can achieve goals faster and cost reduction An electronic service efficiency improvement plan/project has been developed. In order to develop according to the policy of driving public service through the government's electronic system.

**Keywords:** Application e-Qlands , Quality Management Cycle (PDCA)

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จะเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการนำพาประเทศไทยก้าวข้ามความท้าทายต่าง ๆ ไปสู่โลกอนาคตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งการพัฒนางค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นประกอบด้วย 3 แนวทางหลัก ดังนี้ ด้านข้อมูล ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ข้อมูลเป็นฐานสำคัญในการตัดสินใจ นำไปสู่การเป็น Data Driven Government โดยหน่วยงานภาครัฐต้องเร่งจัดระเบียบข้อมูลตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้ข้อมูลแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลที่ดี มีคุณภาพ มาตรฐาน และตรงความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงผ่านแพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ส่งผลให้ในอนาคตอันใกล้ประชาชนจะสามารถให้ข้อมูลกับภาครัฐเพียงครั้งเดียว (Once Only Principle) ก็เข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐได้อย่างครบวงจร ด้านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐจะต้องบูรณาการการทำงานไปในทิศทางเดียวกันด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการที่กระจัดกระจายจากหลายหน่วยงานเพื่อสร้างบริการและตอบสนองประชาชนในภาพเดียวกัน พร้อมเร่งยกระดับทักษะดิจิทัลบุคลากรภาครัฐให้มีความพร้อม

สำหรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นการยกระดับและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลทั้งในระดับหน่วยงาน ตลอดจนระดับประเทศต่อไป(ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล,2564)

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นใจในการถือครองที่ดินและได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดเมื่อประมาณ พ.ศ. 2508 กรมที่ดินได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานคำนวณผลการรังวัดเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2509 ได้มีเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานคำนวณเพื่อการทำแผนที่ของกรมที่ดิน ต่อมาศูนย์ประมวลผลเครื่องจักรแห่งประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติได้เสนอให้ส่วนราชการต่าง ๆ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กรมที่ดินจึงได้คืนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เช่าและไปใช้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติเรื่อยมา หลังจากนั้นได้พิจารณาเห็นว่า นอกจากการคำนวณแล้ว เครื่องคอมพิวเตอร์ยังสามารถใช้ประโยชน์ในด้านการลงที่หมายแผนที่ได้อีกด้วยและในปี พ.ศ. 2515 กรมที่ดินจึงได้ซื้อเครื่องลงที่หมายแผนที่อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในราชการนับตั้งแต่นั้นมางานแผนที่ของกรมที่ดินถือว่าดำเนินการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ต่อมาปริมาณงานได้ขยายมากขึ้น จนกระทั่งปัจจุบัน กรมที่ดินได้มีการพัฒนาด้านระบบสารสนเทศที่ดินอย่างมากทั้งในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบงาน และข้อมูล โดยกรมที่ดินได้มีโครงการเพื่อพัฒนาการทำงานของกรมที่ดินด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาโดยตลอด ปี พ.ศ. 2530 กรมที่ดินมีโครงการพัฒนาระบบที่ดินและเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 20 ปีระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการทำแผนที่ (Automated Mapping System) เป็นระบบคอมพิวเตอร์ระบบแรกของกรมที่ดิน เป็นระบบงานทางเทคนิค ที่สนับสนุนงานคำนวณและประมวลผล และงานจัดทำแผนที่ในการออกโฉนด ปี พ.ศ. 2532 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นมินิคอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยความจำหลัก 24 เมกะไบต์ หรือ 24 ล้านตัวอักษร ประกอบด้วยระบบงานย่อย คือ ระบบบันทึกข้อมูล อุปกรณ์สำหรับย้ายแผนที่ดิน (Graphic Workstations) เครื่องลงที่หมาย (Plotter) และไมโครคอมพิวเตอร์/เทอร์มินัล ซึ่งพ่วงต่อกับหน่วยประมวลผลกลางในการบันทึกข้อมูลและประมวลผล ปี พ.ศ. 2547 ดำเนินโครงการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศพร้อมปรับปรุงสำนักงานที่ดิน (ต้นแบบ) เป็นการพัฒนาระบบงานของสำนักงานที่ดิน และนำเข้าข้อมูลทุกประเภทของสำนักงานที่ดิน โดยนำร่องในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ และสาขาพร้าว ปี พ.ศ. 2547 - 2549 ดำเนินโครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบ เป็นโครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบโปรแกรม

ประยุกต์เพื่องานบริการของสำนักงานที่ดิน และจัดทำฐานรูปแบบที่ดินดิจิทัล ในพื้นที่สำนักงาน ปี พ.ศ. 2552 - 2554 ดำเนินโครงการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 1 ซึ่งเป็นโครงการขยายผลของโครงการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศพร้อมปรับปรุงสำนักงานที่ดิน (ต้นแบบ) พื้นที่ดำเนินการ 25 สำนักงาน ปี พ.ศ. 2554 - 2558 ดำเนินโครงการศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ เป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์หลักคือ การนำเข้าข้อมูลแผนที่รูปแปลงที่ดินทั่วประเทศ ให้อยู่ในระบบภูมิสารสนเทศ และปี พ.ศ. 2560 - 2564 กรมที่ดิน ก็ได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 2 เพื่อจัดตั้งศูนย์สารสนเทศที่ดิน 2 แห่ง จัดหาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับงานบริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ซึ่งเมื่อจบโครงการฯ กรมที่ดินจะมีฐานข้อมูลที่ดินเอกชน และมีระบบจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และระบบคำนวณรังวัด ที่เป็นระบบเดียวกันทั้งประเทศ(กรมที่ดิน, 2563)

ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2562 ประเด็น แผนแม่บทที่อยู่ในบริบทภารกิจของกรมที่ดิน คือ แผนแม่บทประเด็นการพัฒนาบริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งมุ่งเน้นพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ การบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐและการบริหารจัดการการเงินการคลังซึ่งประกอบด้วย 5 แผนย่อย ได้แก่ แผนพัฒนาบริการประชาชนการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐและการบริหารจัดการการเงิน การคลัง การปรับสมดุลภาครัฐ การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ และการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน การขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 จะเน้นการพัฒนาและใช้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้น ก้าวหน้าที่เข้มข้นมากขึ้น การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของกำลังคน และความคิดสร้างสรรค์ในการขยายฐานเศรษฐกิจและฐานรายได้ใหม่ควบคู่กับการเพิ่มผลผลิตของฐานการผลิตและบริการเดิม รวมทั้งการต่อยอดการผลิตและบริการเดิมโดยใช้ดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย และเทคโนโลยีอัจฉริยะ ซึ่งแนวทางพัฒนาส่วนหนึ่งคือ เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล โดยจัดให้มีกระบวนการและช่องทางสื่อสารกับประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการวางระบบสารสนเทศการจัดการแบบออนไลน์ในการประเมินความก้าวหน้า การบริหารการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสารสนเทศเกี่ยวกับการบริหาร และเปิดเผยให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงและ สร้างการมีส่วนร่วมได้ทันทีเมื่อต้องการ รวมทั้งรณรงค์เผยแพร่การพัฒนาพฤติกรรม

คุณภาพและขยายการยอมรับออกไปในวงกว้างปรับปรุงแบบการให้บริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคลโดยการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ มีการจัดบริการภาครัฐที่อำนวยความสะดวก ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่และการใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Kiosk) รวมทั้งกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการของรัฐที่เหมาะสมระหว่างประชาชนทั่วไปกับนิติบุคคลที่มาใช้บริการ ตลอดจนประชาชนสามารถตรวจสอบ และติดตามการดำเนินงานของรัฐได้ และสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานกลางของศูนย์ข้อมูลภาครัฐผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network : GIN) รวมทั้งเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัลที่รองรับการทำงานและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563 - 2565 เพื่อให้กระทรวงมหาดไทยก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ “เป็นกระทรวงชั้นนำที่มีศักยภาพในการประยุกต์และบริการภาคประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” กรมที่ดินในฐานะหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2563 - 2566 เพื่อกำหนดทิศทาง และกรอบการดำเนินงานของกรมที่ดินในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกระทรวงมหาดไทยให้เป็นกระทรวงชั้นนำที่มีศักยภาพ ในการประยุกต์และบริการภาคประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2563 - 2566 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลพื้นฐานและแนวนโยบายด้านดิจิทัลของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2563 - 2566) เพื่อให้กรมที่ดินมีกรอบทิศทางในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน 3) เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถติดตาม และประเมินผลการทำงานได้ 4) เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมที่ดิน ได้มีกรอบทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกัน(กรมที่ดิน, 2563)

กระทรวงมหาดไทย ได้เปิดตัวแอปพลิเคชัน “e-QLands” ระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมและการรังวัดล่วงหน้า ณ สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ทั้ง 461 สาขาทางอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ให้หน่วยงานภาครัฐภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีการบริหารจัดการที่ดี โดยมีจุดประสงค์ ในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัล ให้เป็นรูปธรรม รองรับบริการให้บริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัลในปัจจุบัน ตาม

กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี การพัฒนาแอปพลิเคชัน e-QLands ของกรมที่ดิน ตอบสนองโดยตรงต่อภารกิจสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถจองคิวล่วงหน้า เพื่อยื่นคำขอจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินได้ทั่วประเทศผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัล (Digital Service) เป็นไปตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ปัจจุบันมีประชาชนเข้ามารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เป็นจำนวนมากกว่า 13 ล้านรายต่อปี การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดผ่านแอปพลิเคชัน e-QLands ของกรมที่ดินช่วยให้ประชาชนมีความสะดวกสบาย ทราบเวลาแน่ชัดในการไปทำธุรกรรมด้านที่ดิน เป็นการช่วย ลดความแออัดในสำนักงานที่ดินลง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่สำคัญเป็นการขับเคลื่อนนโยบายเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน (Ease of Doing Business) แอปพลิเคชัน e-QLands จะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐ โดยสามารถจองคิวในการยื่นคำขอทำธุรกรรมทางด้านที่ดินกับสำนักงานที่ดินทั่วประเทศล่วงหน้าได้ทุกที่ ทุกเวลาด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยประชาชนสามารถเลือกวัน เวลา และสำนักงานที่ดินที่ต้องการมาทำธุรกรรมได้ ซึ่งจะช่วยให้ทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการเวลาที่จะไปรับบริการ/ให้บริการได้ตามความสะดวกและเหมาะสม มีช่องทางเพิ่มขึ้นในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินก่อนจะเข้ามาใช้บริการ และสามารถส่งเอกสารผ่านระบบให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ล่วงหน้า พร้อมทั้งรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้ ลดระยะเวลาการรอคิวของประชาชนเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน เพราะจะได้รับบริการตามวันเวลาที่ประชาชนกำหนดไว้เอง ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาของการอยู่ในพื้นที่ของสำนักงานที่ดินลง ลดความแออัดของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานที่ดิน เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะทราบล่วงหน้าถึงจำนวนของประชาชนที่จะมารับบริการ ซึ่งจะได้กำหนดวันเวลาที่เหมาะสมและแจ้งยืนยันกลับต่อประชาชนได้ เป็นการรองรับมาตรการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในสำนักงานที่ดินในช่วงนี้ได้ที่สำคัญสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี (เดลินิวส์,2564)

ประชาชนสามารถจองคิวเพื่อยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรังวัดผ่าน สมาร์ทโฟน โดยสามารถจองคิวยื่นคำขอได้ทุกที่และทุกเวลากับทุกสำนักงานที่ดินทั้ง 461 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งการใช้งานแอปพลิเคชัน “e-QLands” ก็ไม่ยุ่งยาก เพียง 5 ขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ดาว์นโหลดแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android เพียงพิมพ์ค้นหาคำว่า “e-

QLands” ในแอปสโตร์หรือเพลย์สโตร์ กดติดตั้ง แล้วเปิดใช้งานได้ทันที ขั้นตอนที่ 2 ผู้ขอรับบริการต้องลงทะเบียน โดยแจ้งชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ จากนั้นจึงล็อกอินเข้าสู่ระบบ ขั้นตอนที่ 3 ในการยื่นคำขอจองคิว ต้องระบุสำนักงานที่ดินที่จะไปติดต่อ วันที่ต้องการไปทำธุรกรรม ประเภทธุรกรรมที่จะดำเนินการ เลขที่และประเภทเอกสารสิทธิ พร้อมทั้งส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเข้าไปในระบบ หากเป็นการยื่นคำขอรังวัดประชาชนสามารถกำหนดวันนัดรังวัดผ่านระบบได้ด้วย จากนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะตรวจสอบเอกสารและคิวว่างของวันตามที่ประชาชนต้องการทำธุรกรรมแล้วแจ้งผลการจองคิวพร้อมยืนยันวันที่ประชาชนจะเข้าไปติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินที่ติดต่อ ขั้นตอนที่ 4 ติดตามสถานการณ์ยื่นคำขอและรอการติดต่อจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน และขั้นตอนที่ 5 เดินทางไปยังสำนักงานที่ดินตามวันที่จองคิวยื่นคำขอล่วงหน้าและแสดงรูปใบจองคิวแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน (กรมที่ดิน,2564)

แอปพลิเคชัน e-QLands เป็นนวัตกรรมการให้บริการประชาชนตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของรัฐบาล และตอบสนองโดยตรงต่อภารกิจสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนด้วยการบริการในรูปแบบดิจิทัล (Digital Service) โดยแอปพลิเคชัน e-QLands จะช่วยให้ประชาชนมีความสะดวกและง่ายมากขึ้นในการขอรับบริการจากภาครัฐ โดยสามารถจองคิวที่จะมายื่นคำขอทำธุรกรรมทางด้านที่ดินล่วงหน้ากับสำนักงานที่ดินทั่วประเทศได้ทุกที่ทุกเวลาทางอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยลดเวลาการรอคอยในสำนักงานที่ดินลงกว่าร้อยละ 50 ที่สำคัญลดความแออัดของประชาชนที่มาใช้บริการ ในสำนักงานที่ดินลง เป็นการรองรับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อีกด้วย ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการ สังกัดสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-QLands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย เพื่อการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพการณ์ปัจจุบันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-QLands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-QLands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

### **ขอบเขตของการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ตามหลักการบริหารวงจรคุณภาพ PDCA ดังนี้

1. การวางแผน (Plan)
2. การปฏิบัติ (Do)
3. การตรวจสอบ (Check)
4. การปรับปรุง (Act)

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

กำหนดพื้นที่ในการดำเนินงานวิจัย คือ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

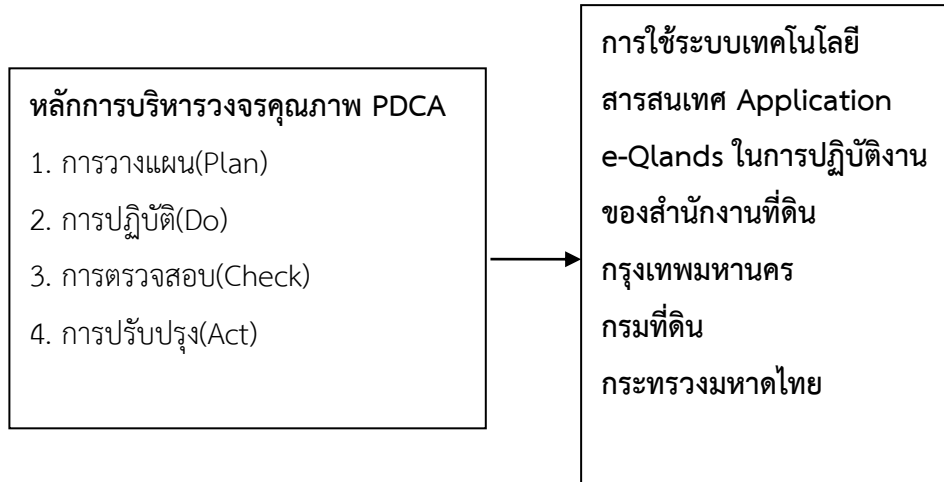
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวน 17 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากรผู้ให้ข้อมูลโดยการเลือกวิธีแบบเจาะจง (purposive sampling)

#### **ขอบเขตด้านเวลา**

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2564 ถึงกุมภาพันธ์ 2565

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

## วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน e-Qlands
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมที่ดิน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาถึงสภาพการณ์ปัจจุบันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีวิธีการวิจัย ดังนี้



1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา จำนวน 17 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากรผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง

### **เครื่องมือวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา

2. ผู้วิจัยนัดวันผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2561) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้ สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนา ก่อนทุกครั้ง

3. ผู้วิจัยสรุปและวิเคราะห์ ในการทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมี ขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นแต่ละประเด็น

3.2 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3.3 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3.4 นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา (Descriptive Research )

## **สรุปผลการวิจัย**

การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ จากผลการศึกษาทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ คำสั่ง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า การนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การลงมือปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) การปฏิบัติการแก้ไข (Act) โดยทั้ง 4 ขั้นตอนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในทุกหน่วยงาน และหากหน่วยงานหรือองค์กรไหนสามารถนำไปปฏิบัติก็จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างมีคุณภาพได้ โดยในขั้นตอนแรกการวางแผน ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด และคือหัวใจในการปฏิบัติงาน หากการเริ่มต้นที่มีการวางแผนที่ดีแล้วนั้น งานต่าง ๆ ก็จะสามารถดำเนินงานไปอย่างง่าย เมื่อแผนการดำเนินงานมีความเหมาะสม ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานนั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ขั้นตอนต่อมาคือ การลงมือปฏิบัติ คือการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวมไปถึงการสื่อสารภายในองค์กรด้วยเพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองให้ถูกต้องตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ รวมถึงการแก้ปัญหาต่าง ๆ ตามที่วางแผนไว้ด้วย ขั้นการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบหลังจากปฏิบัติตามแผน และการแก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้ เพื่อตรวจสอบดูว่าสามารถปฏิบัติตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ ตรวจสอบความเหมาะสมของแผนการที่วางไว้ รวมถึงการวิเคราะห์

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้อีกด้วย ขั้นสุดท้ายคือ ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไข คือ เมื่อได้แผน ได้ปัญหา อุปสรรค ของแผนการปฏิบัติงานมา ก็นำสิ่งที่เป็นปัญหานั้นมาแก้ไข โดยเป็นขั้นตอนทบทวนว่าสิ่งที่ผิดพลาดเกิดขึ้นจากแผนการ หรือจากบุคคล หรือจากทรัพยากรที่ใช้ เพื่อปฏิบัติและหาทางแก้ไข ต่อไป

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 – 2565 ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นความ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ของประเทศไทย การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นส่วนสำคัญในการยกระดับงานบริการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดินให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล กรมที่ดินจึงจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ.2563 – 2566 เพื่อกำหนดทิศทาง และกรอบการดำเนินงานของกรมที่ดินในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นเอกภาพและเป็นรูปธรรมรองรับการให้บริการที่มีประชาชน เป็นศูนย์กลางการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ.2563 – 2566 ได้ดำเนินการให้สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2563 – 2565 และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563 – 2565 รวมทั้งสอดคล้องกับบริบทของกรมที่ดินทั้งด้านเทคโนโลยี ด้านภารกิจหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก และความต้องการของภาคประชาชน การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2563 – 2566 ได้มีการศึกษาบริบทในมิติต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ “มุ่งสู่การบริหาร และบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” โดยมีเป้าหมาย เพื่อยกระดับการบริหารงาน และการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และสนับสนุนการเปิดเผย และการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างประโยชน์แก่ทุกภาคส่วน มีตัวชี้วัด ได้แก่ความสำเร็จในการพัฒนาการให้บริการดิจิทัลที่มีมาตรฐาน สัดส่วนของกระบวนการที่นำระบบดิจิทัลมาใช้ ความสำเร็จในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล และมีประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด 5 ยุทธศาสตร์ กล่าวคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการให้บริการประชาชน เป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีความสะดวก ทันสมัย รองรับความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล ผ่านกลยุทธการพัฒนาการจดทะเบียน Online การจัดให้มีการบริการผ่าน Smart Phone การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เป้าประสงค์ เพื่อปรับเปลี่ยนกรมที่ดินให้เป็นองค์กรดิจิทัลผ่านกลยุทธ การลดการใช้กระดาษ การพัฒนาระบบติดตามและรายงาน การนำเทคโนโลยีใหม่มา

ประยุกต์ใช้ ยุทธศาสตร์ที่ 3 บูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เป้าประสงค์เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ผ่านกลยุทธ์ การเป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ การผลักดันให้มีการบูรณาการข้อมูล การสนับสนุน Open data ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนการใช้ Big Data และ AI เป้าประสงค์ เพื่อเป็นองค์การที่พัฒนาการทำงานด้วยข้อมูล ผ่านกลยุทธ์การส่งเสริมการใช้ Big Data การส่งเสริมการใช้ AI การเสริมสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์และยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพบุคลากรดิจิทัล เป้าประสงค์ เพื่อสร้างความพร้อมให้บุคลากรกรมที่ดินรองรับการทำงานในยุคดิจิทัลผ่านกลยุทธ์ที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และทักษะด้านดิจิทัล การเสริมสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และทัศนคติการทำงานยุคดิจิทัล ซึ่งในกรอบการดำเนินงานตามแผนพัฒนามติของกรมที่ดิน พ.ศ.2563 – 2566 เพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล มีเป้าหมายสำคัญในการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลของกรมที่ดินที่ต้องดำเนินงานเป็นหลักที่สำคัญ ได้แก่ จดทะเบียน Online บริการผ่าน Smart Phone ยกเลิกการขอเอกสารที่ราชการออกให้ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน บริหารจัดการบนฐานข้อมูลดิจิทัล เปิดเผยข้อมูลภาครัฐ จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และยกระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรกรมที่ดิน (แผนพัฒนามติของกรมที่ดิน พ.ศ.2563 – 2566,2563)

ในปัจจุบันจากสถานการณ์ โควิด-19 ที่เกิดขึ้นทำให้หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างคิดหาวิธี เพื่ออำนวยความสะดวก และลดความเสี่ยงให้กับประชาชน กรมที่ดินจึงได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands เป็นระบบจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การรังวัดล่วงหน้า ที่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศทางอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ประชาชนสามารถเลือกวัน เวลา และสำนักงานที่ดินที่ต้องการมาทำธุรกรรมได้ ซึ่งจะทำให้ทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการเวลาที่จะไปรับบริการและให้บริการได้ตามความสะดวก เหมาะสม มีช่องทางเพิ่มขึ้นในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินก่อนจะเข้ามาใช้บริการและสามารถส่งเอกสารผ่านระบบให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ล่วงหน้าพร้อมทั้งรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้ เพื่อลดระยะเวลาการรอคิวของประชาชน

การวิจัยสนาม โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวน 17 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทยของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

สภาพการณ์ปัจจุบันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ตามหลักการบริหารวงจรคุณภาพ PDCA จากการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพและสาขา จำนวน 17 คน มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ด้านการวางแผน (Plan)

การวางแผนการดำเนินการการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร/สาขา ผลการวิจัยพบว่า การนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาเป็นตัวขับเคลื่อนในการปฏิบัติงานของกรมที่ดิน ได้ยึดกรอบแนวทางวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA มาปฏิบัติตั้งแต่ขั้นวางแผนการดำเนินงานประจำปีโดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปี ประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องทำเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติตามแผน โดยมีโครงสร้างขององค์กร ระบบงาน บุคลากร เทคโนโลยีรองรับ มีการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายผลงานสอดคล้องกับเป้าประสงค์และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ การดำเนินงานการอาศัยการบูรณาการร่วมกันในระดับต้นสังกัดคือกรมที่ดิน ตลอดจนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและแต่ละสาขา การดำเนินการตามแนวทางของกรมที่ดิน

#### 2. การปฏิบัติ (Do)

การใช้บริการ Application e-Qlands ในการจองคิวล่วงหน้าของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่า ในขั้นของการทำแผนไปสู่การปฏิบัตินั้น เป็นกระบวนการดำเนินการตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ให้ถูกต้องครบถ้วน ทั้งแผนงานที่เป็นแผนกลยุทธ์ และแผนงานสนับสนุน เช่น การจัดการความรู้ในสำนักงาน การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรของสำนักงาน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน ระหว่างสำนักงาน ตลอดจนต้นสังกัด การมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการต่าง ๆ โดยการจัดทำเป็นคำสั่งภายในของแต่ละสำนักงาน เพื่อกระจายความรับผิดชอบให้แต่ละฝ่ายตามภารกิจหน้าที่ของฝ่ายนั้น และการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมการใช้ระบบ Application e-Qlands จากกรมที่ดินผ่านระบบออนไลน์ เพื่อช่วยส่งเสริมขีดความสามารถในการเรียนรู้ให้บุคลากรในสำนักงานมีความพร้อมที่จะปรับปรุงตนเอง การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบวิธีการดาวน์โหลด Application e-Qlands เพื่อใช้ในการจองคิวล่วงหน้า การให้ความรู้กับประชาชนในการใช้ Application e-Qlands ซึ่งจะช่วยสนับสนุน

ให้การปฏิบัติงานตามแผนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการจูงใจผ่าน Application e-Qlands ประมาณร้อยละ 85 ของเป้าหมายที่ตั้งไว้

### 3. การตรวจสอบ (Check)

การตรวจสอบ การติดตามและประเมินผลการใช้ Application e-Qlands ในการจูงใจล่วงหน้าของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง เมื่อได้มีการวางแผน ถ่ายทอดหรือแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ และลงมือปฏิบัติตามแผนแล้ว เพื่อให้ทราบว่าในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมตามแผนสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาของการตรวจสอบติดตาม เพื่อเป็นข้อมูล สารสนเทศย้อนกลับสำหรับการกำกับ ทบทวน การแก้ปัญหาขณะดำเนินกิจกรรม โครงการ และการประเมินผลเพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม โครงการ การสรุปผลสำเร็จของกิจกรรม โครงการ การทบทวนและพัฒนาโครงการ โครงการ แผนงาน และระบบงานต่อไป ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้ประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนมากมีความพึงพอใจใน Application e-Qlands ร้อยละ 80 – 85

### 4. การปรับปรุง (Act)

การวิเคราะห์สภาพการใช้ Application e-Qlands ในการจูงใจล่วงหน้าของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา หลังจากการตรวจสอบ การติดตามและประเมินผลการใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เป็นการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งการปรับปรุงเป็นขั้นตอนสุดท้ายของวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA เป็นการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์แก้ไขปรับปรุง อาทิเช่น การนำผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ มาพัฒนาในการให้บริการผ่านระบบ Application e-Qlands ให้การบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ การนำผลสรุปกิจกรรม โครงการตามแผนงานที่ยังไม่ถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์มาปรับปรุงและพัฒนา และการพัฒนาสิ่งที่ติอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่จากการสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป

2) การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ตามหลักการบริหารวงจรคุณภาพ PDCA จากการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพ จำนวน 17 คน มีรายละเอียด ดังนี้

### 1. การวางแผน (Plan)

ปัญหาและอุปสรรค ในการวางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้แผนการดำเนินการ แผนปฏิบัติการ (Action Plan) หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปี ที่ได้กำหนดเงื่อนไข ระยะเวลาในการดำเนินการงบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คลาดเคลื่อนจากสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง

### 2. การปฏิบัติ (Do)

ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands แบ่งเป็น 3 ด้าน คือด้านของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในกรณีที่มีประชาชนเข้าใช้บริการผ่านระบบเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ระบบไม่เสถียรเนื่องจากระบบอาจยังไม่มีพร้อมที่จะรองรับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนได้เป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน และระบบไม่สามารถจำกัดเรื่องระยะเวลาที่ให้ผู้ขอเข้าใช้บริการในแต่ละวันได้ ส่งผลให้การกระจายผู้ใช้บริการไม่สมบูรณ์และระบบไม่มีการจำกัดสิทธิ์หรือการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้จองคิว ส่งผลให้การนำส่งเอกสารในระบบไม่ครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวรประจำวันล้มเหลว การจองคิว ด้านผู้ใช้บริการประชาชนส่วนใหญ่ที่เป็นผู้สูงอายุยังคงยึดติดกับการให้บริการในรูปแบบเดิมที่อยู่ในลักษณะการเดินทางเข้ามาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง ไม่เข้าใจในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความยุ่งยากซับซ้อน จึงทำให้ไม่สนใจที่จะเลือกใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และประชาชนผู้ใช้บริการบางส่วนยังไม่ทราบว่ามีการจองคิวผ่านระบบได้ ส่งผลให้ภาพรวมการใช้บริการผ่านระบบ อาจยังไม่ประสบผลสำเร็จในการจูงใจประชาชนเท่าที่ควร

### 3. การตรวจสอบ (Check)

ปัญหาและอุปสรรคในการติดตามและประเมินผลการใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้การติดตามและประเมินผลไม่เป็นไปตามกำหนดวิธีการ เงื่อนไขและระยะเวลา ที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติการประจำปีการติดตามการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการใช้ Application e-Qlands การจัดการประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าระหว่างการทำงานในแต่ละเดือนมีความล่าช้า แต่ยังคงตรงตามเป้าหมายในภาพรวม การนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application e-Qlands ยังไม่เป็นที่ประจักษ์ในสาธารณชนเท่าที่ควร

#### 4. การปรับปรุง (Act)

ปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุง พัฒนาการใช้ Application e-Qlands ในการทำงาน ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่า ในขั้นของการปรับปรุงพัฒนาระบบ Application e-Qlands ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง ต้องอาศัยหน่วยงานต้นสังกัด คือกรมที่ดิน เนื่องจาก Application e-Qlands เป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายด้วยระบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ในการปรับปรุงพัฒนาจึงต้องมาจากต้นสังกัดซึ่งใช้ระยะเวลาในการพัฒนาค่อนข้างนาน อีกทั้งยังเกิดภาระค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่เรียกว่าค่าบำรุงรักษาอีกด้วย

3) การวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการทำงาน ของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการทำงาน ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ตามหลักการบริหารวงจรคุณภาพ PDCA จากการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพ จำนวน 17 คน มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. การวางแผน (Plan)

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการวางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการทำงาน ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่าจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้แผนการดำเนินการ แผนปฏิบัติการ (Action Plan) หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีความคลาดเคลื่อนไปจากสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงควรมีการปรับเปลี่ยนแผนในส่วนที่ได้รับผลกระทบ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ งบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน



## 2. การปฏิบัติ (Do)

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ควรมีการออกแบบและพัฒนาระบบให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและหันมาเลือกใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนช่องทางปกติ นอกจากนี้ยังควรปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบมีความเสถียร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองการให้บริการของประชาชนและข้อมูลที่ย่อมมีเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคตด้วย รวบรวมปัญหาและอุปสรรคของระบบ เช่น พัฒนาระบบ ขยายความจุเพื่อรองรับการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านระบบเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน การจำกัดเรื่องระยะเวลาที่ให้ผู้ขอเข้าใช้บริการในแต่ละวันได้ เพื่อให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา กระจายผู้ให้บริการในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจำกัดสิทธิ์หรือการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้จองคิว เพื่อป้องกันการจองคิวให้บุคคลอื่น และการการนำส่งเอกสารในระบบให้ครบถ้วนก่อนได้รับคิวจอง เพื่อเสนอให้กรมที่ดินพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้มีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้และเรียนรู้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญ เกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติเวรประจำวัน และด้านผู้ให้บริการ สร้างความรู้ความเข้าใจ ด้วยการจัดทำคลิปวิดีโอสั้น ๆ ในการสอนวิธีการใช้งานระบบ Application e-Qlands โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้สูงอายุ ทำการประชาสัมพันธ์ Application e-Qlands ให้ประชาชนผู้ให้บริการทราบว่ามีการจองคิวผ่านระบบได้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เพื่อจูงใจให้ประชาชนผู้ให้บริการได้รับความสะดวก สบาย และยอมรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการภาครัฐที่เกิดขึ้น และสามารถโน้มน้าวประชาชนให้พึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

## 3. การตรวจสอบ (Check)

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการติดตามและประเมินผลการใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้แผนการดำเนินการต้องทำการปรับเปลี่ยน ในเรื่องกำหนดวิธีการ เงื่อนไขและระยะเวลาของการตรวจสอบติดตาม ที่ต้อง

ปรับให้ตรงกับบริบทของสภาพการณ์ในปัจจุบัน ในการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการใช้ Application e-Qlands ควรจัดการประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าระหว่างการทำงานในแต่ละเดือนในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายในภาพรวม ควรมีการนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application e-Qlands ต่อสาธารณชนทราบ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเชิญชวนให้ประชาชน ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่าน Application e-Qlands เพิ่มมากยิ่งขึ้น

#### 4. การปรับปรุง (Act)

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุง พัฒนาการใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ผลการวิจัยพบว่า การปรับปรุงพัฒนา Application e-Qlands มาจากกรมที่ดิน ซึ่งอาศัยความร่วมมือกับสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในการรวบรวมการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ในภาพรวมมาปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้น สามารถบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายลดลง มีการจัดทำแผน/โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการพัฒนาตามนโยบายการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1) สภาพการณ์ปัจจุบันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

ด้านการวางแผน (Plan) การนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาเป็นตัวขับเคลื่อนในการปฏิบัติงานของกรมที่ดิน ได้ยึดกรอบแนวทางวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA มาปฏิบัติตั้งแต่ขั้นวางแผนการดำเนินงานประจำปีโดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปี ประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องทำ เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณ ดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติตามแผน โดยมีโครงสร้างขององค์กร ระบบงาน บุคลากร เทคโนโลยีรองรับ มีการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายผลงานสอดคล้องกับเป้าประสงค์และเป้าหมาย ของแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ การดำเนินงานการอาศัยการบูรณาการร่วมกันในระดับต้นสังกัด คือกรมที่ดิน ตลอดจนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและแต่ละสาขา การ

ดำเนินการตามแนวทางของกรมที่ดิน สอดคล้องกับแนวคิดของเริงรณ ล้อมลาย (2560) ที่อธิบายว่าการวางแผน คือ ในบรรดาส่วนประกอบทั้งสี่ส่วนของวงจรคุณภาพนั้นควรพิจารณาการวางแผนเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด แต่ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าส่วนอื่นไม่มีความสำคัญ เพียงแต่ว่าส่วนการวางแผนจะเป็นส่วนที่ทำให้ส่วนอื่นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าแผนการไม่เหมาะสมจะมีผลทำให้ส่วนอื่นไร้ประสิทธิผลตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดีจะทำให้มีการแก้ไขน้อยและกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนในการปรับปรุง เป็นการลดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่เป็นอย่างจริงและกิจกรรมการปรับปรุงที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องมีมุมมอง ที่แม่นยำในทั้งสองสิ่ง ดังนั้นจึงควรสร้างวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนประกอบด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์และการจำแนกปัญหาการตั้งเป้าหมายเข้าใจถึงข้อจำกัด และขอบเขตรวมถึงการนำมาพิจารณามองถึงวิธีการปรับปรุงที่เป็นไปได้ตัดสินใจถึงแผนปฏิบัติ การกำหนดวิธีสำหรับตรวจสอบ และประเมินผลลัพธ์ที่ได้ดำเนินการปฏิบัติ (Do) ในขั้นของการทำแผนไปสู่การปฏิบัตินั้น เป็นกระบวนการดำเนินการตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ให้ถูกต้องครบถ้วน ทั้งแผนงานที่เป็นแผนกลยุทธ์ และแผนงานสนับสนุน เช่น การจัดการความรู้ในสำนักงาน การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรของสำนักงาน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน ระหว่างสำนักงาน ตลอดจนต้นสังกัด การมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการต่าง ๆ โดยการจัดทำเป็นคำสั่งภายในของแต่ละสำนักงาน เพื่อกระจายความรับผิดชอบให้แก่ฝ่ายตามภารกิจหน้าที่ของฝ่ายนั้น และการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมการใช้ระบบ Application e-Qlands จากกรมที่ดินผ่านระบบออนไลน์ เพื่อช่วยส่งเสริมขีดความสามารถในการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรในสำนักงาน มีความพร้อมที่จะปรับปรุงตนเองการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบวิธีการดาวน์โหลด Application e-Qlands เพื่อใช้ในการจองคิวล่วงหน้า การให้ความรู้กับประชาชนในการใช้ Application e-Qlands ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานตามแผนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการจองคิวผ่าน Application e-Qlands ประมาณร้อยละ 85 ของเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลนภา เรืองสมบัติ (2560) ได้ศึกษากระบวนการนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ กรณีศึกษาของจัดทำงบประมาณ องค์การบริหารรูปแบบพิเศษ และรัฐวิสาหกิจ สำนักงานงบประมาณ พบว่า ในการจัดทำงบประมาณ ผู้จัดทำงบประมาณจะต้องปฏิบัติตามแผน ตามหลักเกณฑ์ ที่วางไว้อย่างเคร่งครัดทุกขั้นตอน เนื่องจาก มีระยะเวลาที่กำหนดชัดเจนแน่นอน และมีหลักเกณฑ์ที่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ไม่สามารถทำนอกเหนือจากที่กำหนดได้ เพราะหากเกิดความผิดพลาดจะมีผลกระทบต่อภาพรวมงบประมาณทั้งประเทศ และสอดคล้องกับ เริงรณ ล้อมลาย

(2560) ที่ว่าการลงมือปฏิบัติ คือการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการมาปฏิบัติอย่างถูกต้อง จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนในการสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนการไปปฏิบัติ ได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็น ในแผนการนั้นๆ การสร้างความมั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการ เพื่อนำแผนการนั้นๆ มาปฏิบัติและการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เหมาะสม ด้านการตรวจสอบ(Check) การตรวจสอบ การติดตามและประเมินผลการใช้ Application e-Qlands ในการจ้องคิวล่วงหน้าของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสาขา การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง เมื่อได้มีการวางแผน ถ่ายทอดหรือแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ และลงมือปฏิบัติตามแผนแล้ว เพื่อให้ทราบว่าในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมตามแผนสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาของการตรวจสอบติดตาม เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศย้อนกลับสำหรับการกำกับ ทบทวน การแก้ปัญหาขณะดำเนินกิจกรรม โครงการ และ การประเมินผลเพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม โครงการ การสรุปผลสำเร็จของกิจกรรม โครงการ การทบทวนและพัฒนาโครงการ โครงการ แผนงาน และระบบงานต่อไป ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้ประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจ จากผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนมากมีความพึงพอใจใน Application e-Qlands ร้อยละ 80 – 85 สอดคล้องกับแนวคิดของวิชา ศิริวัฒน์ (2561) ที่ว่าการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบหลังจากการแก้ปัญหาแล้วสภาพของปัญหานั้นได้ลดลงจนถึงเป้าหมายที่ทางกลุ่มได้ตั้งไว้หรือไม่ โดยนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลที่เกิดขึ้นก่อนแก้ไข ปัญหา เช่น ทางกลุ่มต้องการจะลดของเสียลง 20% ก็ต้องตรวจสอบดูว่าภายหลังจากแก้ไขปัญหาลงแล้วของเสียได้ลดลง 20% จริงหรือไม่ ถ้ายังไม่ได้ 20% ตามเป้าหมายทางกลุ่มก็ต้องวางแผนแก้ไขใหม่ต่อไป และสอดคล้องกับแนวคิดของเจริญธ ล้อมลาย (2560) ที่ว่าการตรวจสอบ คือ เมื่อทำการตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนต้องมีการประเมินการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ และตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่ การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็น เพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ ความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน เป็นเรื่องที่ต้องหาว่าสาเหตุมาจากประการไหน เนื่องจากการปฏิบัติแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงถ้าความล้มเหลวมาจากแผนการไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ การเลือกเทคนิคที่ใช้ผิด เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ และมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอ การประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด หรือประเมินความสามารถของบุคลากรที่จะนำแผนมาใช้ผิดพลาด ถ้าความล้มเหลวมาจากการไม่ปฏิบัติตามแผนอาจเป็นผลมาจากสาเหตุขาดความตระหนัก

ถึงความจำเป็นในการปรับปรุง การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม และมีการเข้าใจในแผนไม่เพียงพอทำให้ การศึกษา และการฝึกอบรมไม่เพียงพอปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างการใช้ปฏิบัติ หรือการประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไปด้านการปรับปรุง (Act) การวิเคราะห์สภาพการใช้ Application e-Qlands ในการจองคิวล่วงหน้า ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา หลังจาก การตรวจสอบ การติดตามและประเมินผลการใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาเป็นการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งการปรับปรุงเป็นขั้นตอนสุดท้าย ของวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA เป็นการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์แก้ไขปรับปรุง อาทิเช่น การ นำผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมาพัฒนาในการให้บริการผ่านระบบ Application e-Qlands ให้การบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ การนำผลสรุปกิจกรรม โครงการตาม แผนงานที่ยังไม่ถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์มาปรับปรุงและพัฒนา และการพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ไปอีก เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่จากการ สังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของว รัชยา ศิริวัฒน์ (2561) ที่ว่าการปฏิบัติการแก้ไข คือ การลงมือปฏิบัติตามแผนใหม่หลังจากตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่าไม่ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของเริงธณ ล้อมลาย (2560) ที่ว่าการ ปฏิบัติการแก้ไข คือ ขณะเมื่อทำการปฏิบัติการแก้ไขมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องแยกแยะให้ชัดเจน ระหว่างการกำจัดปรากฏการณ์ หรืออาการของปัญหา และการกำจัดสาเหตุ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่ามีงาน จำนวนมากมายที่ทำเป็นประจำในงานชนิดนี้การจำกัดแค่อาการไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาที่มีอยู่เป็นเพียงแค่การ เลื่อนการแก้ปัญหาออกไปเท่านั้น ดังนั้นถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสมการทบทวน แผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยหา ปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผนและการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะ เกิดขึ้นได้ โดยการกำจัดสาเหตุมิใช่กำจัดอาการและเมื่อไม่สามารถบรรลุถึงเป้าที่วางไว้ควรมีการวิเคราะห์ สาเหตุและมีการทบทวนแผนการ ดังเช่นที่กล่าวมาในหัวข้อการตรวจสอบสาเหตุอาจมาจากตัวแผนการที่ ไม่เหมาะสม หรือมีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้นเพื่อทำการปรับปรุงต้องมีการชี้แจงสาเหตุแห่งความ ล้มเหลวอย่างถูกต้อง และมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการ ดังกล่าวมีความไว้วางใจและเหมาะสม

2) ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

การวางแผน (Plan) ปัญหาและอุปสรรค ในการวางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้แผนการดำเนินการ แผนปฏิบัติการ (Action Plan) หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปี ที่ได้กำหนดเงื่อนไขระยะเวลาในการดำเนินการ งบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คลาดเคลื่อนจากสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับอมรรัตน์ อมรนาถ (2559) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีอยุธยา มีปัญหาเรื่องกรอบเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนแต่ละขั้นตอนได้ คนที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายส่วนไม่ค่อยให้ความสำคัญ ข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานผ่านมาไม่สมบูรณ์ เนื่องจากปริมาณงานของผู้รับผิดชอบงานมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการทำงานมีการปรับเปลี่ยนส่งผลให้งานไม่ปฏิบัติตามปฏิทินและขั้นตอนที่วางไว้ การปฏิบัติ (Do) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands แบ่งเป็น 3 ด้าน คือด้านของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในกรณีที่มีประชาชนเข้าใช้บริการผ่านระบบเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ระบบไม่เสถียรเนื่องจากระบบอาจยังไม่พร้อมที่จะรองรับการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนได้เป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน และระบบไม่สามารถจำกัดเรื่องระยะเวลาที่ให้ผู้ขอเข้าใช้บริการในแต่ละวันได้ ส่งผลให้การกระจายผู้ใช้บริการไม่สมบูรณ์ และระบบไม่มีการจำกัดสิทธิ์หรือการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้จองคิว ส่งผลให้การนำส่งเอกสารในระบบไม่ครบถ้วน สอดคล้องกับณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร (2558) ได้ศึกษาการศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม พบว่า ด้านการใช้ระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของการใช้ระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสถานศึกษานั้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ นั้น ด้านงบประมาณเกี่ยวกับระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอรองลงคือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนขาดข้อบ่งชี้ การดาวน์โหลดหรือค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ วิเชียร (2553) ที่ได้ศึกษาสภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารและจัดการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพังงา ด้านความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะด้านการได้รับงบประมาณสนับสนุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาเทคโนโลยีจากชุมชนและหน่วยงานในท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้มีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการ

ให้บริการ ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้และเรียนรู้ระบบอิเล็กทรอนิกส์จากการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญ เกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติเวรประจำวัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญ เกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวรประจำวันล้มกตริบ การจูงใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ได้ศึกษาเรื่องการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า ปัญหาด้านการขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญ และทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน เนื่องจากบางส่วนยังคงยึดติดกับการให้บริการในรูปแบบเดิมที่อยู่ในลักษณะการเดินทางเข้ามาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง และมองว่าการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความยุ่งยากซับซ้อน จึงทำให้ไม่สนใจที่จะเลือกใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ภาพรวมการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ อาจยังไม่ประสบความสำเร็จในการจูงใจประชาชนเท่าที่ควรปัญหาด้านกฎหมายและระเบียบ ซึ่งกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ มีเนื้อหารายละเอียดที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในรูปแบบเอกสารกระดาษมากกว่า จึงทำให้การปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องดำเนินการตามข้อกฎหมายที่มีอยู่ อันส่งผลให้เกิดการสร้างขั้นตอนการดำเนินการที่ยุ่งยากและไม่จำเป็นแก่ประชาชน ด้านผู้ใช้บริการ ประชาชน ส่วนใหญ่ที่เป็นผู้สูงอายุยังคงยึดติดกับการให้บริการในรูปแบบเดิมที่อยู่ในลักษณะการเดินทางเข้ามาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง ไม่เข้าใจในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความยุ่งยากซับซ้อนจึงทำให้ไม่สนใจที่จะเลือกใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และประชาชนผู้ใช้บริการบางส่วนยังไม่ทราบว่ามีการจูงใจผ่านระบบได้ ส่งผลให้ภาพรวมการใช้บริการผ่านระบบ อาจยังไม่ประสบผลสำเร็จในการจูงใจประชาชนเท่าที่ควร สอดคล้องกับอมรรัตน์ อมรนาถ (2559) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า ขั้นตอนการนำแผนไปปฏิบัติ หน่วยงานบางหน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามปฏิทินที่กำหนดหรือบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การเสนอโครงการเพิ่มเติมในระหว่างปี ที่ดำเนินงาน การจัดทำโครงการไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ การตรวจสอบ(Check) เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้การติดตามและประเมินผลไม่เป็นไปตามกำหนดวิธีการ เงื่อนไขและระยะเวลา ที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติการประจำปีการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการใช้ Application e-Qlands การจัดการประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าระหว่างการทำงานในแต่ละเดือนมีความล่าช้า แต่ยังคงตรงตามเป้าหมายในภาพรวม การนำเสนอผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application e-Qlands ยังไม่เป็นที่ประจักษ์ในสาธารณะชนเท่าที่ควร การปรับปรุง(Act) ในขั้นของการปรับปรุงพัฒนาระบบ Application e-Qlands ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง ต้องอาศัยหน่วยงานต้นสังกัด คือกรมที่ดิน เนื่องจาก Application e-Qlands เป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายด้วยระบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ในการปรับปรุงพัฒนาจึงต้องมาจากต้นสังกัดซึ่งใช้ระยะเวลาในการพัฒนาค่อนข้างนาน อีกทั้งยังเกิดภาระค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่เรียกว่าค่าบำรุงรักษาอีกด้วย อมรรรัตน์ อมรนาถ (2559) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า ขั้นตอนการประเมินผล ตัวชี้วัดจำนวนมากและต้องอาศัย ข้อมูลรายงานจากหน่วยงานซึ่งข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรที่รับผิดชอบไม่มีความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับ ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน ส่งผลให้ภาพการดำเนินงานระดับมหาวิทยาลัยในตัวชี้วัดบางตัว ไม่ประสบความสำเร็จ

3) แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

การวางแผน(Plan) แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการวางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา จากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้แผนการดำเนินการ แผนปฏิบัติการ (Action Plan) หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีความคลาดเคลื่อนไปจากสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงควรมีการปรับเปลี่ยนแผนในส่วนที่ได้รับผลกระทบ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ งบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน บุคลากรเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน สร้างความตระหนักให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ถึงความสำคัญของการจัดทำแผนที่มีความครอบคลุม สอดคล้องกับอมรรรัตน์ อมรนาถ (2559) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า ใช้วิธีการจัดทำ(ร่าง)แต่ละอย่างไร้พร้อมกันนำเสนอในคราวเดียวกันซึ่งหากมีการปรับปรุงแก้ไข สามารถดำเนินไปพร้อมกันตามข้อมูล/ประเด็นที่เกี่ยวข้อง/สัมพันธ์กันเป็นต้นวางแผนเตรียมการชัดเจนครอบคลุม และให้ทันต่อกรอบเวลา โดยวางแผนการทำงานให้เร็วขึ้น รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง มอบหมายให้หัวหน้าหน่วยงานในระดับคณะ/สำนัก/สถาบันเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมกระตุ้นให้ บุคลากรมีความตระหนัก และเห็นความสำคัญของการจัดทำแผน การปฏิบัติ (Do) แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Application e-Qlands แบ่งเป็น 3 ด้าน คือด้านของระบบเทคโนโลยี



สารสนเทศ Application e-Qlands ควรมีการออกแบบและพัฒนาระบบให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและหันมาเลือกใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนช่องทางปกติ นอกจากนี้ยังควรปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบมีความเสถียร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองการใช้บริการของประชาชนและข้อมูลที่ย่อมมีเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคตด้วย รวบรวมปัญหาและอุปสรรคของระบบ เช่น พัฒนาระบบ ขยายความจุเพื่อรองรับการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านระบบเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน การจำกัดเรื่องระยะเวลาที่ให้ผู้ขอเข้าใช้บริการในแต่ละวันได้ เพื่อให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา กระจายผู้ให้บริการในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจำกัดสิทธิ์หรือการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้จองคิว เพื่อป้องกันการจองคิวให้บุคคลอื่น และการการนำส่งเอกสารในระบบให้ครบถ้วนก่อนได้รับคิวจอง เพื่อเสนอให้กรมที่ดินพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับรัตนา แก้วจันทร์เพชร (2558) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 พบว่า สถานศึกษาควรจัดอบรม ประชุมเชิงปฏิบัติให้ความรู้ครูบุคลากรทางการศึกษาและคณะกรรมการผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเองพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบ Coaching หรือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และนำบุคลากรศึกษาดูงานโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จหรือผ่านการประเมินแล้ว เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จัดหางบประมาณสนับสนุนในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรในการจัดการศึกษา จากแหล่งต่างๆ ที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับกับณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร (2558) ได้ศึกษาการศึกษาสภาพการใช้ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม พบว่า ด้านบุคลากรนั้น พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของบุคลากรภายในสถานศึกษานั้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบว่ามีจำนวนผู้ดูแลรักษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย ขาดบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความรู้ความสามารถ การตรวจสอบ (Check) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการติดตามและประเมินผลการใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้แผนการดำเนินการต้องทำการปรับเปลี่ยน ในเรื่องของการกำหนดวิธีการ เงื่อนไขและระยะเวลาของการตรวจสอบติดตามที่ต้องปรับให้ตรงกับบริบทของสภาพการณ์ในปัจจุบัน ในการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ในการใช้ Application e-Qlands ควรจัดการประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าระหว่างการทำงานในแต่ละเดือนในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย ในภาพรวม ควรมีการนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application e-Qlands ต่อสาธารณชนทราบ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเชิญชวนให้ประชาชน ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่าน Application e-Qlands เพิ่มมากยิ่งขึ้น การปรับปรุง(Act) แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุง พัฒนาการใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา การปรับปรุงพัฒนา Application e-Qlands มาจากกรมที่ดินซึ่งอาศัยความร่วมมือกับสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในการรวบรวมการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ในภาพรวมมาปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้น สามารถบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายลดลง มีการจัดทำแผน/โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการพัฒนาตามนโยบายการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ สอดคล้องกับอมรรัตน์ อมรนาถ (2559) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการวางแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า ควรจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้อธิบายและสร้างความเข้าใจ จัดทำรายงานพัฒนาคุณภาพในปี ต่อไป จัดทำรายงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ จัดประชุมชี้แจง สร้างความเข้าใจร่วมกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้อง และมีประสิทธิภาพ ควรจัดการประชุมซักซ้อมความเข้าใจในการใช้ระบบใช้ Application e-Qlands ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย เพื่อการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง
2. เพื่อการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมที่ดิน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมทั้งในด้านทัศนคติ และความรู้ความเข้าใจและทักษะในเรื่องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน และสร้างความตระหนักถึงประโยชน์และคุณภาพของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น
3. การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการช่วยลดภาระการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และประชาชนให้น้อยลง เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายใน

การใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การออกแบบระบบการให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการให้เข้าถึงได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อน ประกอบกับต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีความเข้าใจในการใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้ประชาชนเลือกใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

### บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2563). **แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมที่ดิน พ.ศ. 2563 - 2566 กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย 2563**. กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.
- กรมที่ดิน. (2564). **เพราะเวลามีค่า...จงคิดสำนักงานที่ดินล่วงหน้ากับ “e-QLands”**.  
www.gnews.apps.go.th/news?news=80023 [สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2564]
- กระทรวงมหาดไทย.(2557).**(ร่าง)แผนยุทธศาสตร์ตามภารกิจเฉพาะด้าน ของกระทรวงมหาดไทย 10 ปี ด้านที่ดิน**กระทรวงมหาดไทย.กรุงเทพฯ
- กระทรวงศึกษาธิการ.(2554). **การประกันคุณภาพของสถานศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงฯ.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์.(2554)**รายงานฉบับสมบูรณ์(FINAL REPORT) ฉบับภาษาไทย โครงการศึกษาด้านการบริหารจัดการวิเคราะห์ความเหมาะสม และความคุ้มค่า โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน**.Retrieved form กรุงเทพฯ.
- ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2564). **“นายก” ย้ำ 3 แนวทางสำคัญมุ่งพัฒนารัฐบาลดิจิทัล**.  
www.thansettakij.com/tech/505407 [สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2564]
- นพวรรณ คงเทพ. (2552). **ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร.
- นัฐสิมา เอี่ยมมงคลานนท์(2551).**ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ**.  
www.sites.google.com/a/bumail.net/nutsima-uerm/ge112/week1 [สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2564]
- มติชนออนไลน์. (2564). **"บิ๊กป๊อก"เปิดตัวแอป"e-QLands"จงคิดทำธุรกรรมด้านที่ดิน**.  
www.dailynews.co.th/politics/823138/ [สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2564]

- รุ่งทิwa เงินปัน.2560).การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาให้บริการประชาชน:กรณีศึกษา  
ระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- ศักดิ์ดา ศักดิ์ศรีพาณิชย์.(2549). **วิวัฒนาการของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์**. www.cmru.ac.th. [สืบค้นเมื่อ  
18 พฤศจิกายน 2564]
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2556). **การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการประชาชนและเพิ่มขีด  
ความสามารถในการแข่งขัน**.paper presented at the การประชุมสัมมนาทางวิชาการ  
ประจำปี พ.ศ.2556 เรื่องมิติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.(2548) **รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาการบริหาร  
จัดการโครงการศึกษาการบริหารจัดการโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินเพื่อการบริหาร  
จัดการระบบที่ดิน(ช่วงขยายการดำเนินงานต้นแบบฯ)**.กรุงเทพฯ.
- เศกสรรค์ คงคชวัน. (2556). **การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใน  
องค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี**.วารสาร  
มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 6(3), 228-229.
- สมชาย ช่างทอง. (2550). **โปรแกรมคอมพิวเตอร์**.คอมพิวเตอร์ทูเดย์, 17(320), 96-103.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). **วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 24)**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี สุวรรณาคะ.(2550). **การรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร.
- โสพัฒน์ ไสภามุข.(2563).**สัมมนาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ**.กรุงเทพมหานคร.โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- โสภิน โปยมรัตน์. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของส่วน  
ราชการ กรณีศึกษากรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม**. วารสารศิลปการจัดการ  
,4(1), 73-83.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2549). **Government e-Service ยกระดับขีด  
ความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน**. www.etda.or.th. [สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน  
2564]

อภิญา รัตนโกเมศ. (2552). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน  
ขยายโอกาสทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและ  
พัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม  
ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTED THE QUALITY OF WORK OF  
PERSONNEL OF THE MILITARY RESEARCH AND DEVELOPMENT  
CENTER, DEPARTMENT OF SCIENCE AND TECHNOLOGY, DEFENSE

สิบเอกหญิงประวาลี เหมหงษ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม และ (2) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม จำนวน 81 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกใช้จำนวนประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทุก ๆ หน่วยของประชากรถือว่าเป็นประชากรเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ จำนวนทั้งหมด 81 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรของศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม อยู่ในลักษณะสร้างสรรค์ และ (2) วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม มากกว่าวัฒนธรรมในลักษณะอื่น และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการทำงานในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ:** วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพการทำงาน

## ABSTRACT

The objectives aimed: (1) to study the characteristics of organizational culture that affect the quality of work of personnel of the Military Research and Development Center, Department of Science and Technology, Defense and (2) to analyze the impact of organizational culture on the quality of work of personnel, Military Research and Development Center, Department of Science and Technology, Defense.

This research was quantitative. The population used in this research consisted of personnel from the Military Research and Development Center, Department of Science and Technology, Defense of 81 people. The researcher had determined the sample size by choosing the total population as a sample group because every unit of population was considered the target population of this research, totaling 81 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. Data were analyzed using statistics, frequency distribution, percentage, and standard deviation.

The results found that: (1) the personnel of the Military Research and Development Center, Department of Science and Technology, Defense, most of the opinions that organizational culture that affected the quality of work of personnel Military Research and Development Center Department of Defense Science and Technology, Defense was in a creative manner, and (2) the creative organizational culture affected the relationship with the working quality of personnel of the Military Research and Development Center, Department of Science and Technology, Defense, more than any other culture. And different cultures affected the quality of work in achieving success, resource procurement and operational processes.

**Keywords:** Organizational Culture, Quality of Work

## บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันนี้ ทุกองค์การล้วนเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดการแข่งขันพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้น องค์การจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น วัฒนธรรมองค์การกับตัวบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ (Cummings & Worley, 2014) การที่องค์การประสบความสำเร็จในการบริหารงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมและสร้างการยอมรับการเปลี่ยนแปลงให้กับพนักงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีรากฐานสำคัญ มาจากวัฒนธรรมองค์การ โดยวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่หล่อหลอมบุคลากรในองค์การ ให้มีค่านิยม ความเชื่อ วิธีการทำงาน และพฤติกรรมในองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในรูปคำพูด ความคิด การเรียนรู้การกระทำ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน และพฤติกรรมเหล่านี้ของพนักงาน มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ (March, 2013) อีกทั้งวัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นคุณค่ารวมที่ผูกสมาชิกไว้ด้วยกัน และทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นในองค์การและทุ่มเทพลังกายพลังใจในการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งลักษณะต่าง ๆ เป็นการสั่งสมอย่างต่อเนื่องกันมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การและหากองค์การใดไม่สามารถประสานวัฒนธรรมองค์การที่มีความหลากหลายให้เข้ากันแล้วจะส่งผลกระทบต่อปัญหาคุณภาพในการทำงานต่ำลง (Fullan, 2014)

วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกนึกคิดจนเกิดเป็นค่านิยมและพฤติกรรมการทำงาน เช่น วัฒนธรรมการปรับตัว วัฒนธรรมการมุ่งความสำเร็จในงาน และการทำงานต่าง ๆ ที่เกิดจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับตามสายการบังคับบัญชา งาน ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์การที่ดีก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมีอยู่หลายประการ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การเป็นส่วนสำคัญที่จะเป็นแกนกลางให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ทั้งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน ได้มีแนวทางในการร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้เกิดประสิทธิผลหรือประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้องค์การเป็นองค์การสมรรถนะสูงและมีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพราะวัฒนธรรมองค์การจะช่วยทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์การ และวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่แผนงานที่วางไว้ ดังนั้น องค์การจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การขึ้นมาเพื่อให้เป็นลักษณะเด่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์การจะ



ทำหน้าที่ในการรวบรวมบุคลากรให้เป็นปึกแผ่น ได้เรียนรู้วิธีการในการทำงานที่เกี่ยวข้อง และการติดต่อระหว่างกันจนเกิดความรู้สึกผูกพันร่วมกัน รวมถึงช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ของสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างสมาชิกขององค์กรว่า ควรจะประพฤติ ปฏิบัติตนอย่างไร เพื่อทำให้เกิดความเชื่อ ค่านิยม และเกิดการมีส่วนร่วมกันในทิศทางเดียวกัน ในการทำให้องค์กรสามารถ บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้คนในองค์กรมีระเบียบแบบแผนในการประพฤติปฏิบัติร่วมกันได้อย่างเหมาะสมและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น ดังที่เห็นได้ว่าปัญหาทางองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร (มานิตย์ ปลอดโปร่ง, 2554) ซึ่งในโลกของความเป็นจริง องค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่มีวิถีชีวิต นิสัย บุคลิกภาพ กิจกรรม ประเพณี ความเชื่อรวมทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ในการแสดงออกมาสู่สายตาของสังคม ย่อมมีความแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีรูปแบบการกระทำและวัฒนธรรมต่าง ๆ เป็นของตนเอง เพราะแต่ละองค์กรจะมีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของตนเองไม่เหมือนองค์กรอื่น ๆ ในด้านการบริหารนั้นมีความเชื่อว่า วัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร คุณภาพของงาน รวมทั้งยังมีผลต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของบุคลากรในองค์กรอีกด้วย ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงมีความพยายามในการสร้างและแสวงหาวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเหมาะสมกับองค์กรของตน ทั้งนี้เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (นิติพล ภูตะโชติ, 2559) วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนในการประพฤติปฏิบัติร่วมกัน และเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และต้องเสริมสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

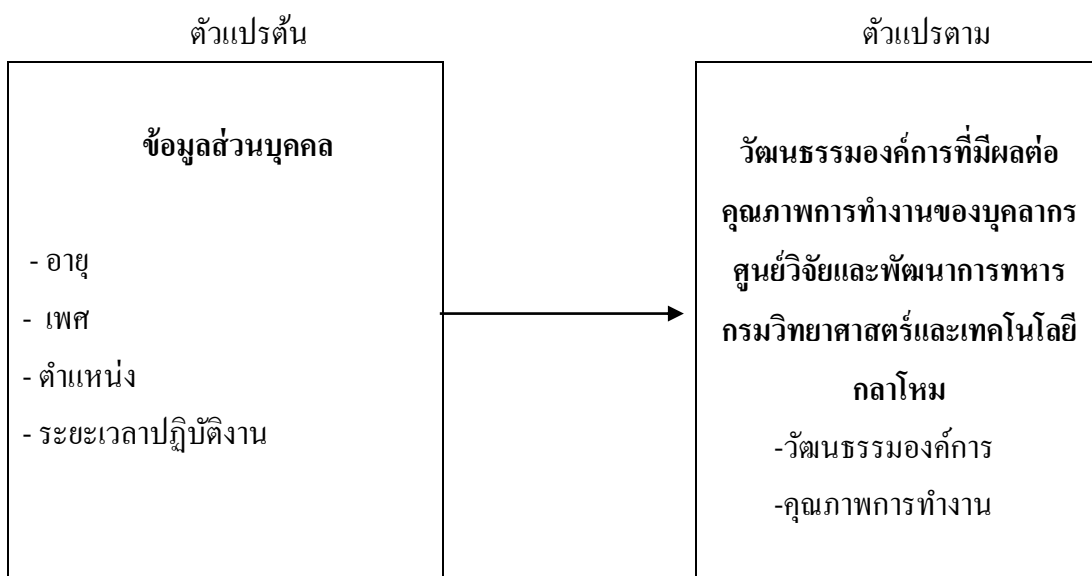
จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม เพื่อทราบว่าวัฒนธรรมขององค์กรแห่งนี้มีวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะใด มีประสิทธิภาพหรือไม่ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ถึงพฤติกรรมและการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

1.2.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

## 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

การดำเนินงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม มีคุณภาพดีมากยิ่งขึ้น

การบริหารงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม ที่เป็นระบบ ทำให้ประชาชน ภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์ทั่วไป

**วัฒนธรรม** หมายถึง การปฏิบัติหรือวิถีชีวิตของชุมชนหรือสังคมที่สะท้อนภูมิปัญญาของชุมชนหรือสังคม ซึ่งได้มาจากประสบการณ์จริง เลือกลงกรอง ลองใช้และถ่ายทอดด้วยการปฏิบัติสืบต่อกันมา หรือจะเรียกได้อีกชื่อหนึ่งของวัฒนธรรม คือ ภูมิปัญญาดั้งเดิม (Traditional Knowledge)

**องค์การ** หมายถึง ที่รวมของกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันในอันที่จะทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การนั้น ๆ

**วัฒนธรรมองค์การ** หมายถึง ค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกภายในองค์การในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และสั่งสมสืบต่อกันมาจนเป็นที่ยอมรับของสมาชิกโดยทั่วไปและถ่ายทอดไปยังคนรุ่นหลังต่อไป ทำให้สมาชิกเกิดการรับรู้ การคิด และความรู้สึกไปในทิศทางเดียวกัน

**คุณภาพการทำงาน** หมายถึง การทำงาน/ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

**ประสิทธิผล** หมายถึง บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

**การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)** หมายถึง การพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์การว่าตรงกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด แบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ

1) มิติด้านผลงาน คือ องค์การที่มีผลงานของบุคลากรที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับของคนภายในองค์การและภายนอกองค์การสามารถนำไปเปรียบเทียบได้ และมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน จนผลงานที่ออกมาสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

2) มิติด้านแรงจูงใจ คือ องค์การที่บุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถจนทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความคิดสร้างสรรค์หรือริเริ่มนำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

3) มิติด้านความภาคภูมิใจ คือ องค์การที่บุคลากรมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ

**การจัดหาปัจจัยทรัพยากร (System Resource)** หมายถึง ความสามารถในการจัดการหาและจัดสรรทรัพยากร เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการจัดหาทรัพยากรในลักษณะที่มีเพียงพอสำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติและจัดสรรอย่างถูกต้อง เหมาะสมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย แบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ

1) มิติด้านงบประมาณและเครื่องมือ คือ องค์กรที่มีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องมีเครื่องมือเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ

2) มิติด้านการติดตามและควบคุม คือ องค์กรที่มีการใช้งบประมาณที่เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดไว้

3) มิติด้านความคุ้มค่า คือ องค์กรที่บุคลากรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า และนำทรัพยากรที่สามารถใช้ได้กลับมาใช้อีกครั้ง หรือมีการปรับปรุงทรัพยากรที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

**กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations)** หมายถึงกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเวียนส่งต่อ (Flow) ของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มมีความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ

1) มิติด้านกระบวนการ คือ องค์กรที่มีการทบทวน ปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ ผลงานของบุคลากรส่วนใหญ่รวดเร็ว ทันเวลาตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้มีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานน้อย และหากมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์

2) มิติด้านความชัดเจนของอำนาจหน้าที่ คือ องค์กรที่มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานและประสานงานกันได้อย่างราบรื่น

3) มิติด้านบุคคล คือ องค์กรที่บุคลากรมีความใฝ่รู้ หมั่นหาความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

**ความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)** หมายถึง ผลงานความสำเร็จขององค์กรและกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใดกลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ทีมบริหารองค์กร และบุคลากร เป็นต้น แบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ

1) มิติด้านทักษะความรู้ คือ องค์กรที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนจนเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

2) มิติด้านคุณภาพของงาน คือ องค์กรที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหาร ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ และผลงานนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือใช้อ้างอิงในการทำงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้

3) มิติด้านจิตใจ คือ องค์กรที่บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์วิจัย และพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

1.6.2 ทราบผลการวิเคราะห์ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร ศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้ได้ทำการ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม จำนวนทั้งสิ้น 81 คน รวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงานศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม โดยการใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ( Multiple Correlation Analysis)

#### ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 ที่เหลือเป็นเพศหญิง 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 อายุของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด รวม 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 รองลงมาคือกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.58 และกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งทั่วไป

#### ตอนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรของศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

วัฒนธรรมองค์กรของศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.38

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณาแต่ละลักษณะ พบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นต่อ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนความคิดเห็นลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นลักษณะตั้ง รับ - ก้าวร้าว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นเท่ากับ 3.07 ค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

### **ตอนที่ 3 คุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม**

ในภาพรวม พบว่า คุณภาพการทำงานของ**บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น เท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยแต่ละประเด็น พบว่า

1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี กลาโหม มีคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็น เท่ากับ 3.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก

2) การจัดหาปัจจัยทรัพยากร บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี กลาโหม มีคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น เท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ใน ระดับมาก

3) กระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี กลาโหม มีคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น เท่ากับ 3.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ใน ระดับมาก

4) ความพอใจของทุกฝ่าย บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี กลาโหม มีคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น เท่ากับ 3.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ใน

ระดับมากโดยในหัวข้อท่านมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในหัวข้อผู้บริหารให้ความสำคัญในผลงานของท่านจึงนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

#### **ตอนที่ 4 รูปแบบวัฒนธรรมองค์การจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม**

จากการนำผลการศึกษา ที่ได้มาจำแนกรูปแบบวัฒนธรรมองค์การตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม พบว่า เพศหญิงกับเพศชายรูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์และตั้งรับ – ก้าวร้าว ใกล้เคียงกัน ส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา พบใน เพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเมื่อจำแนกตามอายุพบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ส่วนใหญ่จะปรากฏในบุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ส่วนใหญ่พบบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และรูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว พบในบุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และมีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปีรูปแบบวัฒนธรรมองค์การเมื่อจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ส่วนใหญ่พบในบุคลากรที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี

#### **ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม**

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม โดยทำการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า วัฒนธรรมองค์การในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทั้งนี้หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การในแต่ละรูปแบบกับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม พบว่า

- รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรม

องค์การแบบสร้างสรรค์กับคุณภาพการทำงานในด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากรมีค่าสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.197\*\* และ 0.831\*\* ตามลำดับ ถือว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ส่วนในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.646\*\* จึงถือว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ในภาพรวมและด้านความพอใจของทุกฝ่ายมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587\*\* และ 0.410\*\* ตามลำดับ ถือว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางทั้งคู่

- รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ – ฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม ในภาพรวมและในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ

- ฉะเชิงเทรา กับคุณภาพการทำงานเท่ากับ 0.272\* และ 0.241\* ตามลำดับ ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ส่วนในประเด็นที่เหลือ คือ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร, ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก หรือถือว่ารูปแบบวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ – ฉะเชิงเทรา ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

- รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ – ก้าวร้าว มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากรเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์ในระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.413\*\* ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ส่วนในด้านภาพรวม, ด้านความพอใจของทุกฝ่าย มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.367\*\* และ 0.322\*\* ตามลำดับ ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำทั้งคู่ ส่วนด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยที่สุดเท่ากับ 0.271\* ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานนั้นพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญ

## **ตอนที่ 6 ความแปรปรวนของคุณภาพการทำงานจำแนกตามรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม**

คุณภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , .01 และ .01 ส่วนในด้านความพอใจของทุกฝ่ายพบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ไม่มีความแตกต่างกัน



ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อคุณภาพของการทำงานในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

## 5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย จะแยกการอภิปรายเป็น 2 ตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1 วัฒนธรรมองค์การของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

โดยรวม มีระดับวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยหากจำแนกตามลักษณะสร้างสรรค์และลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว ตามแนวคิดของ Cooke , Robert A. และคณะ พบว่า วัฒนธรรมองค์การของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

ลักษณะสร้างสรรค์มีระดับวัฒนธรรมอยู่ใน ระดับมาก โดยเมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม

พบว่า วัฒนธรรมองค์การในลักษณะสร้างสรรค์พบในเพศชายและเพศหญิงในระดับใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 30 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1-5 ปี ตามที่ Cooke , Robert A. และคณะ กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ไว้ว่าเป็นองค์การที่มีค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมการแสดงออกของวัฒนธรรมองค์การแบบให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ คือ ความต้องการความสำเร็จ ต้องการมิตรสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จกับการทำงานก็สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ กล่าวคือ บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม มีความความคิดเห็นว่าตนเองมีสัมพันธภาพที่ดีและมีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าลักษณะเด่นที่สุดของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม คือ ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ทุกคนมีความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน / เพื่อนร่วมทีม มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในการทำงาน จึงแสดงให้เห็นว่าศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม เป็นองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการ

ทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม มีการทำงานโดยมุ่งเน้นปริมาณงานมากกว่า คุณภาพของงาน, มีโอกาสได้สร้างงานร่วมกันจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ของตนร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ และได้รับสิทธิและความเสมอภาคในการทำงานต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแบ่งแยก / เกิดช่องว่างระหว่างการ เป็นพนักงานจ้างกับข้าราชการที่มีสิทธิ์แตกต่างกัน เช่น การเลื่อนระดับ / การเลื่อนขั้นเงินเดือน, การได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร / หัวหน้างาน และการให้ความสำคัญต่อบุคคล เป็นต้นในประเด็น ของลักษณะวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา ในภาพรวมนั้น

จากการศึกษา บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม มีค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมการแสดงออกอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อจำแนกตาม ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม พบว่า วัฒนธรรมองค์การในลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชาพบในเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1- 5 ปี และสังกัด กองสาธารณสุข ซึ่งตามแนวคิดของ Cooke , Robert A. และคณะ ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ ที่มีลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่มุ่งเน้นความ ต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของ ผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบ แบบแผน พึ่งพาผู้บริหารและพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้อง รับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธ์ภาพกับบุคคลในลักษณะ การปกป้องตนเองและตั้งรับ เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัย และก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ กล่าวคือ บุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี กลาโหม มีระดับความคิดเห็นว่าตนเองปฏิบัติงานโดยรับฟังคำสั่งจากเบื้องบนเพียง อย่างเดียวแล้วนำมาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดและการตัดสินใจในการดำเนินงานใด ๆ ในหน่วยงาน มักจะอยู่ที่ผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม ยังให้ความสำคัญและเคารพในระบบอาวุโส ความเป็นเจ้านายสูงและอยู่ในระบบราชการที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เคร่งครัด จึงทำให้ บุคลากรต้องยอมรับการมอบหมายงานโดยไม่ได้เสนอความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการทำงาน ด้วยพยายามที่จะหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้อาจจะเกี่ยวกับลักษณะของคนไทยส่วนใหญ่ สอดคล้องกับการศึกษาของ นางลักษณ ศรีอัญญาพร (2551) ที่กล่าวว่า บุคคลภายในองค์กรแบบ ไทยมักมีลักษณะเกรงใจเคารพคนที่อาวุโสกว่า ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในที่สาธารณะหรือ ที่ประชุม และไม่ต้องการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง รู้สึกมั่นคงในแบบแผนเก่า ๆ ที่เคยยึดถือ กันมา และชอบต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หรืออาจจะเคยเห็น / รับฟังเรื่องเล่าหรือประสบการณ์ ภายใต้องค์การที่บุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับการปฏิบัติที่เคยยึดถือจะไม่ได้รับการประเมินผลที่ดี

และการยอมรับจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน และนอกจากนี้ระบบการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม แม้หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย / ผู้อำนวยการกองจะเป็นผู้พิจารณาก็ตาม แต่อำนาจเด็ดขาดที่จะตัดสินและตรวจสอบส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับคณะผู้บริหาร ซึ่งอาจจะเกิดระบบอุปถัมภ์ขึ้นมาได้และในประเด็นของวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว จากการศึกษา พบว่าบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม มีค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรม การแสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม พบว่าวัฒนธรรมองค์การในลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าวพบในเพศชายและเพศหญิงเท่า ๆ กัน ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และระหว่าง 31 – 40 ปี ซึ่งในทุกสังกัดมีคนในลักษณะเช่นนี้ใกล้เคียงกัน

**ตอนที่ 2 ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อคุณภาพการทำงานของศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม**

รูปแบบวัฒนธรรม องค์การที่มีลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม ในประเด็นกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดหาปัจจัยทรัพยากรในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในประเด็นการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในประเด็นความพอใจของทุกฝ่าย และภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว แม้จะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงาน แต่ก็อยู่ในระดับต่ำและระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละประเด็นพบว่า มีบางประเด็นที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม ในลักษณะสร้างสรรค์ มีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม มากที่สุดเมื่อเทียบกับวัฒนธรรมองค์การในลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิภาศิริ จันทรเสวี และชูใจ อักษรสมัย (2557) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การตามค่านิยมหลักของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือที่เรียกว่า The AIS Way นั้น มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีแนวทางการทำงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี มุ่งแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอปัจจัยที่เอื้อให้เกิดผลการศึกษาข้างต้น อาจเนื่องมาจากคณะผู้บริหารของศูนย์วิจัยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม รวมถึงผู้บังคับบัญชาใน

ส่วน กอองงานต่าง ๆ มักให้เกียรตและมึความเห่นใจต่อผู้ใต้บงคบัญชาเสมอ อึกทงยังมึการจ้ดกึกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรศุนยวิจยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี กลาโหม มึความสัมพันธ์ที่ตึตอกัน เช่น การจ้ดการแข่งช่นกีฬากายในระหว่าง พนักรงาน การร่วมนกันทำบุญตักบาตรในวันส้าคัญต่าง ๆ หรือการจ้ดการประชุมประจำเดืออน เพื่อรับฟงข้อคึตเห่นต่าง ๆ ของบุคลากร ซึ่งปจยจยดงกล่าว เป็นปจยจยที่เอื้อให้คุณภาพการท้งาน ของบุคลากรศุนยวิจยและพัฒนาการทหาร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม สอดคล้องกับ การศึษาของ เฮนรี โฮลเมส และสุชาดา ดงทองทวึ (อ้างในสุรชย เปยงดง, 2557) ได้กล่าวถึง วัฒนธรรมการท้งานของคนไทยไว้ว่ามีลักษณะให้เกียรต เกรงใจ มึน้ำใจ เห่นใจ และส้ารวม โดย พนักรงานไทยมึความรู้สึถึงการให้เกียรตและการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มึความสงสารและเข้าใจอย่าง ลึกซึง เมือลูกน้องท้งานผิตพลาดก็ให้ออกาสในการอธิบาย รวมทงมึความพร้อมที่จะย้ดหยุ่นใน กฎระเบียบและเมือพิจารณาตามประเด็นที่มึความสัมพันธ์ตอกันระหว่างวัฒนธรรมองคการลักษณะ สร้งสรค้กับคุณภาพการท้งานในระดับสูงมากและสูง สามารถวิเคราะห์ได้ว่ารูปแบบการท้งาน/ กระบวน การท้งานใน ระบ บ ราช การ ของ ศุน ย วิ จ ย และ พ ฒ น า ก า ร ท ห า ร กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม มึมึการสงตองานจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บงคบัญชา ซึ่ง ทำให้การการล่นไหลของงานเป็นไปตามลำดับช่นความรับผิตชอบอยู่แล้ว และในส่วนของทรพยากร ต่าง ๆ รวมถึงบประมาณ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานน้น บุคลากรศุนยวิจยและพัฒนาการทหาร กรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลาโหม สามารถจ้ดชื้อจ้ดหาไว้ใช้ได้เองตามสถานะทางการคลังของตน และเมือพิจารณาในประเด็นการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จน้น ในระบบราชการน้นจะต้องมึการ พิจารณาผลผลิตขององคการว่าตรงกับเป้าหมายหรือไม่ เพียงใด ภายใต้ระเบียบและข้อกฎหมาย เช่น เมือถึงกำหนดต้องมึการประเมินเพื่อเลื่อนช่น ปรับเงินเดืออน หรือแม้กระทั่งผลตอแทนเป็นกรณี พิ เศษ ( โ บ นั ส ) ก็ ต อ ง มึ ก า ร ประเมิน มา ต ร ร ฐ า น ก า ร ท ้งาน ตาม ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เป็นต้น และเมือนำผลการศึษามาวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า รูปแบบ วัฒนธรรมองคการที่ต่างกันมีผลกระทบต่อคุณภาพการท้งานเพียง 3 ด้านเท่านั้น คือ ด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจ้ดหาปจยจยทรพยากร และ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ส่วนใน ด้านความพอใจของทุกฝ้ายน้น พบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองคการที่แตกต้งกันทง 3 ลักษณะไม่มีผล ทำให้คุณภาพการท้งานด้านความพอใจของทุกฝ้ายแตกต้งกันและพบว่ารูปแบบวัฒนธรรมลักษณะ สร้งสรค้มีค่าเฉลี่ยของคะแนนมากที่สุด

สรุปได้ว่า รูปแบบวัฒนธรรมองคการลักษณะสร้งสรค้จึงส่งผลให้เกิดคุณภาพ การท้งานที่ตึที่สุด ซึ่งตรงกับการศึษาของ Fieg (1989) ที่วิจารณ์ว่าคนไทยมึความสามารถที่จะ อ่านสถานการณและไวต่อความรู้สึกที่จะรู้ว่าจะทำตัวอย่างไรจึจจะเหมาะสม และคุณสมบัติน้นนับว่าเป็น

ลักษณะเด่นอีกลักษณะหนึ่งของบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารในการให้ผู้อื่นรู้สึก  
พึงพอใจ

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแก่พนักงานให้มากขึ้น โดยเฉพาะวัฒนธรรม  
องค์การลักษณะสร้างสรรค์

2) ควรใช้เป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรด้านบุคคล เช่น นำไปใช้ในการกำหนด  
คุณสมบัติและการคัดเลือกบุคลากรใหม่ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากร ให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามที่  
องค์การพึงประสงค์

3) ควรใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาตนเองเพื่อสร้างคุณภาพการทำงานให้สูงขึ้น  
รวมทั้งนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพการทำงานในด้านอื่น ๆ ให้มี  
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาวิจัยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงาน เช่น เพศ อายุ ระดับ  
การศึกษา แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือภาวะผู้นำ เป็นต้น

2) ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสอบถามเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็น  
ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## บรรณานุกรม

กรวิทย์ ดันศรี. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงานของนัก  
บัญชี ธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กริช สืบสนธิ์. (2551). วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

- กาญจนพร พันธุ์เทศ. (2560). **วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐ** แห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นัทรชัย จรรย์อังสนากุล. (2551). **อุปนิสัย 7 ประการสำหรับผู้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ**. Tax & Business Law Magazine. 60.
- นัทรวิมล เข้มพันธ์. (2560). **วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เขต 42 จังหวัดนครสวรรค์**. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 10(3), 1758.
- เชาว์ โรจนแสง. (2546). **จิตวิทยากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 14). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theory)**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: แชนทโพร์ พรินติ้ง.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). **ท่านผู้ว่าการป่วย**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พรินติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.
- นงลักษณ์ ศรีอำภพร. (2551). **ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงวัฒนธรรมในองค์กรไทยในอนาคต**. กรุงเทพฯ: เคซีพรินท์แอนด์เอ็ด.
- นวรรตน์ ณ วันจันทร์. (2548). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิภาวรรณ ศรีโลฟุ้ง. (2551). **วัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิยะดา ชูณหวงศ์. (2551). **พฤติกรรมมนุษย์และจริยธรรมทางธุรกิจ หน่วยที่ 2**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปาริชาติ แสงพานิช. (2552). **การศึกษาเปรียบเทียบความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มแรงงานเด็กที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมทำกิจกรรมในสโมสรแรงงานเด็ก**. วิทยานิพนธ์การบริหารศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พุทธรักษ์ ภาวัง. (2551). วัฒนธรรมองค์กรกับการดำเนินงานปฏิรูประบบสุขภาพของสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริม  
สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิเชษฐ์ ทองอยู่. (2552). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ  
ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- มานิตย์ ปลอดภัย. (2554). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนว  
ใหม่ ของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏเพชรบุรี.
- รุ่งนภา นวสกุล. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ  
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาสนา วาทีตรง. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน  
บริษัท ซี เมนส์ จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2548). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:  
ทิพย์วิสุทธิ์.
- วิภาสิริ จันทร์เสวี และชอุ อักษรธรรม. (2551). การสร้างวัฒนธรรมองค์กร กรณีศึกษา บริษัท  
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2552). การจัดการพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น  
อินโด ไชน่า.
- วิล ไชระพรพาณิชย์. (2551). วัฒนธรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาว  
ไทยและพนักงานชาวอเมริกันในประเทศไทย กรณีศึกษา: บริษัทธุรกิจปิโตรเลียมและปิ  
โตรเคมี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
องค์กร บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระ ไชยธรรม, บรรณาธิการ. (2542). โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีโดยการกระจาย  
อำนาจสู่ท้องถิ่น. วารสารข้าราชการ. 44 (5).
- วีระยุทธ ชาคะกาญจน์. (2555). เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารมืออาชีพ. (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬารักษ์มหาวิทยาลัย.
- ศุสิทธิ์ คำควร. ยุภาพร ยุภาศ. ทรงศักดิ์ จิระสมบัติ. (2560). รูปแบบเชิงยืนยันของปัจจัยทาง  
วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารช่อพะยอม, 28(2).

- สถาพร ปิ่นเจริญ. (2545). ความแตกต่างที่ไม่แตกต่างของคำว่า ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล. วารสาร มจร. วิชาการ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, (มกราคม – มิถุนายน 2545).
- สมใจ ลักษณะ. (2551). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ.(2554). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2551). วัฒนธรรมองค์กร แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- สุพานี สฤญ์วานิช.(2547). วัฒนธรรมองค์กร: ควรเลือกให้เหมาะสม”. วารสารบริหารธุรกิจ. 25(95), (กรกฎาคม – กันยายน 2547).
- สุรัชย์ เปียงตั้ง. (2547). วิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรตามการรับรู้และวัฒนธรรมองค์กรตามความคาดหวังของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทยา หลาน. รัตนาวดี ชอนตะวัน. จิตินันท์ อัครเดชะอนันต์. (2559). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลตติยภูมิ มณฑลยูนนาน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน. พยาบาลสาร, 43(2).
- อุบล วุฒิพร โสภณ. (2555). เอกสารประกอบการสอนวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมองค์กร. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2564, จาก <http://www.rk.mcu.ac.th/rbAcademic/FILES/merged.pdf>
- เฮนรี โฮลเมส และสุชาดา ตั้งทองทวี. (2551). วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย. ม.ป.ท.
- Fieg, J.P. (1989). **A Common Core: Thais and Americans**, Intercultural Press, Yarmouth, ME.
- Fullan, M. (2014). **The New Meaning of Education Change**. London: Routledge/Falmer.
- March, J. G. (2003). **Organization**. New York: John Wiley & Sons.



ชื่อสารนิพนธ์: การบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม  
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

ผู้ทำสารนิพนธ์: นายประสิทธิ์ ท่อทอง อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ  
ปริญญา: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) ปีการศึกษา: 2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 74 คน ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมดโดยแจกแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 100 % ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด เครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนิติธรรมรองลงมา คือด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านความคุ้มค่า และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์ ควรพัฒนาหน้าที่ของตนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ควรกำหนดนโยบายในการบริหารเชิงบูรณาการโดยนำจุดแข็งและจุดอ่อนของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านมาเชื่อมโยงกันควรจัดโครงการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการประสานงานเชิงกลยุทธ์ ควรมีการกำหนดนโยบายให้บุคลากรเทศบาลตำบลภูดินเป็นศูนย์กลางของประชาชน เพิ่มโอกาสให้แก่บุคลากร ประชาชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลมากขึ้น (2) เปรียบเทียบการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุต่างกัน มีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารองค์การภาครัฐ หลักธรรมาภิบาล จังหวัดปราจีนบุรี

**Research Title: PUBLIC ORGANIZATION ADMINISTRATION IN GOOD  
GOVERNANCE OF PHO NGAM MUNICIPALITY,  
MUENG PRACHANTAKHAM DISTRICT, PRACHINBURI  
PROVINCE.**

**Researcher:** Mr. Prasit Hothong, **Advisor:** Associate Professor Dr. Natthawat

Siripornwut; **Degree:** Master of Public Administration (Public Administration); **Academic Year:** 2021

**ABSTRACT**

The research objectives were: (1) to study levels of public organization administration in good governance of Pho Ngam Municipality, Mueng Prachantakham District, Prachinburi Province. (2) to compare levels of public organization administration in good governance in Pho Ngam municipality, Mueng Prachantakham District, Prachinburi Province.;

This research was quantitative. The population used in this study consisted of personnel working in Pho Ngam Subdistrict Municipality. Prachantakham District Prachinburi Province, a total of 74 people. The researcher studied from the entire population by distributing questionnaires representing 100 percent of all submitted questionnaires, The research tool was a questionnaire. Data were analyzed using percentage, mean and standard deviation statistics.

The results found that: (1) the Employees of Pho Ngam Municipality, Mueng Prachantakham District, Prachinburi Province had opinions on the administration of the principles of good governance of municipalities at the high level. The highest mean score was the rule of law. Followed by morality, responsibility, transparent, value and participation. The important suggestion were that municipal employees of Pho Ngam municipality, Mueng Prachantakham District, Prachinburi Province should develop their duty to respond to the needs of the people. They should establish policies for the management integration by bringing the strengths and weaknesses of the administration of the principles of good governance in terms of coherence. They should be organized to strengthen corporate governance and coordinated strategic. There should be a policy to staff at the center of Pho Ngam Municipality. Maximize opportunities for residents and employees to have more opportunities to involved in the operation of the municipal. (2) the comparison levels of public organization administration in good governance in Pho Ngam municipality, Mueng Prachantakham District, Prachinburi Province. classified by gender, age, and level of education of people who were the heads of the household of different sexes, there were no different opinions, age difference had different opinions, statistically significant at the .05 level and different educational levels, there were no different opinions.

**Keywords:** Public Organization administration, Good Governance, Prachinburi

Province

การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันของประชาชนชาวไทยในการธำรงรักษาไว้ซึ่งเอกราชและความมั่นคงของชาติการทำนุบำรุงรักษาศาสนาทุกศาสนาให้สถิตสถาพร การเทิดทูนพระมหากษัตริย์เป็นประมุขเป็นมิ่งขวัญของชาติ การยึดถือระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เป็นวิถีทางในการปกครองประเทศ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีบทบาทและมีส่วนร่วม ในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐอย่างเป็นทางการ การกำหนดกลไกสถาบันทางการเมืองทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามวิธีการปกครองแบบรัฐสภา รวมทั้งให้สถาบันศาลและองค์กรอิสระอื่น ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยสุจริตเที่ยงธรรมตามแนวทางการบริหารงานแผ่นดินไปสู่หลักธรรมาภิบาล (good governance) การวางหลักประกันด้านการคุ้มครองความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพของประชาชน การวางแนวทางและหลักการในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การส่งเสริมความเป็นอิสระ และสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ เพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐสามารถปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ประกอบกับยุคของกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมไปอย่างรวดเร็วรัฐบาลจึงมีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ โดยเร่งรัดดำเนินการเปลี่ยนแปลงการทำงานของข้าราชการอย่างจริงจัง อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของภาคเอกชนและประชาชนที่มีต่อการทำงานของรัฐบาลเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

จากการที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสังคมได้เกิดขึ้นมานั้น ไม่ว่าจะเป็นความเข้มแข็งของภาคธุรกิจ ภาคประชาชน กระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การพัฒนาประเทศสู่สังคมประชาธิปไตย และความตื่นตัวของประชาชนที่ต้องการเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในเวทีการเมืองและการบริหารงานของภาครัฐ ระบบการบริหารงานของราชการจึงนับว่าเป็นกลไกที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารประเทศของรัฐบาล โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ประเทศไทยต้องประสบกับสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและสังคม ภาครัฐจึงจะต้องเป็นพลังขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศให้มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารประเทศ แต่ที่ผ่านมากลไกของภาครัฐโดยรวมแล้วยังล้าสมัยและขาดประสิทธิภาพ ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ถ่วงรั้งให้ระบบราชการไทยไม่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของประชาชนได้มากเท่าที่ควรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิรูประบบราชการไทยอย่างจริงจังและรวดเร็ว โดยมีการพัฒนาให้ระบบราชการไทยเป็นราชการยุคใหม่ที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนสังคมไทยสู่เวทีการแข่งขันในสังคมโลกและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เนื่องจากการมุ่งพัฒนาเศรษฐกิจที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ นั้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างและกระบวนการทางสังคม โดยเกิดชนชั้นกลางที่มีการศึกษาและมีอิสระทางเศรษฐกิจจำนวนมากพอที่จะเป็นฐานของประชาธิปไตย เกิดการตื่นตัวในสิทธิและหน้าที่ ใน

ขณะเดียวกันการพัฒนาเศรษฐกิจในระบบเปิดได้เกิดค่านิยมใหม่ ๆ ขึ้น เกิดการหมุนเวียนของข่าวสาร และทำให้การบริหารประเทศต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ การประพฤติปฏิบัติตนที่ไม่ถูกต้องติงามของผู้นำและผู้บริหารจะไม่ได้รับการยอมรับและถูกคัดค้านจากคนส่วนใหญ่ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะเป็นรากฐานสำคัญที่มั่นคงให้กับระบอบประชาธิปไตยในประเทศไทย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2549, หน้า 556 - 561)

การสร้างองค์การภาครัฐเชิงธรรมาภิบาล (Governance Public Organization) เป็นนวัตกรรมทางการบริหารภาครัฐที่ได้รับการกล่าวถึงและกระตุ้นให้เกิดการนำมาปฏิบัติเป็นจริงนับแต่ช่วงพุทธทศวรรษ 2550 เป็นต้นมา องค์การภาครัฐของไทยในทุกๆระดับของการบริหารราชการแผ่นดิน คือระดับชาติ ระดับภูมิภาค ระดับท้องถิ่น รวมทั้งองค์การอิสระต่างๆ ล้วนต้องเผชิญกับการถูกวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบต่อการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ของแต่ละองค์การทั้งในประเด็นของประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความเสมอภาคเท่าเทียมความเป็นมาตรฐาน ความเป็นกลาง องค์การภาครัฐหลายๆ องค์การต้องเผชิญกับแรงกดดันวิพากษ์วิจารณ์อย่างแสนสาหัสด้วยปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ การใช้ระบบอุปถัมภ์ การเล่นพรรคเล่นพวก และความไม่คุ้มค่าเชิงผลงานที่ปรากฏกับทรัพยากรการบริหารต่างๆ ที่องค์การภาครัฐได้ดำเนินการ ทรัพยากรการบริหารอันประกอบด้วย คน (men) เงิน (money) วัสดุ (materials) และการบริหาร (management) ล้วนเป็นทรัพยากรด้านการลงทุนที่องค์การภาครัฐจะต้องใช้และดำเนินการไปให้เกิดผลที่ต้องการและที่คุ้มค่า แต่ก็ปรากฏว่า องค์การภาครัฐของไทยแทบทุกๆองค์การล้วนต้องเผชิญกับปัญหาและข้อจำกัดของการมีและการใช้ทรัพยากรการบริหารเหล่านั้นทั้งในเชิงของคุณภาพและในเชิงของปริมาณ กระแสสังคมทั้งในระดับเมืองและระดับโลกจึงเรียกร้องให้มีแนวคิด “ธรรมาภิบาล” Governance มาประยุกต์ใช้ในองค์การภาครัฐต่างๆโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาต่างๆ รวมทั้งประเทศไทย การสร้างและการพัฒนาให้องค์การภาครัฐต่างๆ ของไทยเป็นองค์การภาครัฐแบบธรรมาภิบาลจึงเป็นประเด็นทางการบริหารภาครัฐที่ได้รับความสนใจจากสังคมและส่งผลให้องค์การภาครัฐต่างๆ ของไทยมีอาจหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธได้แต่ประการใดแนวคิดเรื่องคุณภาพของการให้บริการของภาครัฐ การตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ขององค์การภาครัฐ และความคุ้มค่าในการดำเนินการ รวมทั้งความรับผิดชอบของผู้บริหารองค์การภาครัฐ จึงเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงการสร้างความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การภาครัฐของไทยทั้งสิ้น

การสร้างหลักธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในระบบการบริหารราชการไทยจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะหลักธรรมาภิบาลจะเป็นปัจจัยเสริมให้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยมีลักษณะเปิด ประชาชนมีเสรีภาพ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวางเกิดกระบวนการรวมตัวกันของประชาชน ประชาสังคม และสร้างค่านิยมใหม่ ๆ ที่จะนำไปสู่การวางรากฐานสังคมไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน สร้างความเป็นธรรม สร้างความสันติสุขในสังคม สร้างภูมิคุ้มกันให้สังคมไทยมีความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น ธรรมาภิบาลมีบทบาทความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงโดยตรงกับความเป็นประชาธิปไตย เป็นหลักการ

ที่นำมาใช้ในการบริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย เพราะช่วยสร้างสรรค์ส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น พนักงานทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียรทำให้ผลประกอบการขององค์กรขยายตัวอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องมีความศรัทธา เชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนามั่งคั่ง องค์กรที่โปร่งใсы่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสรตรวจสอบได้ย่อมสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลที่ดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลนั้นเป็นการเชื่อมโยงองค์ประกอบของสังคม 3 ส่วนเข้าด้วยกัน คือ ประชาสังคม (civil society) ภาคธุรกิจเอกชน (private sector) และภาครัฐ (state or public sector) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับทุกภาคในสังคม รัฐบาลเกิดความเข้มแข็ง มั่นคง มีเสถียรภาพและประชาชนมีความเป็นอยู่อย่างสงบสุข เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมและเป็นการระดมความคิดจากส่วนประกอบ

ที่สำคัญของสังคม (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2542, หน้า 39 - 45)

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การบริหารจัดการบ้านเมือง เทคโนโลยี ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อการบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีได้ยึดหลักของการบริหารจัดการที่ดีเป็นยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญสูงสุด 6 ประการ ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2555) มาใช้ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ตามพันธกิจและจุดมุ่งหมายในการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่นให้น่าอยู่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงทำให้เกิดปัญหาทางสังคมต่าง ๆ ตามมา เช่น การให้บริการสาธารณะที่ไม่เพียงพอ เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ของเทศบาลต่อชุมชนเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุด มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความปลอดภัยในทรัพย์สิน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของหลายฝ่าย ตั้งแต่ความร่วมมือภายในหน่วยงานของเทศบาล หน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน ความร่วมมือจากพี่น้องประชาชนในเขตเทศบาลที่ได้มีการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมตรวจสอบ และป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นการสร้างกลไกการตรวจสอบ การถ่วงดุลอำนาจการบริหารงานของราชการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งนำไปสู่การปฏิรูปให้เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดีทั้งในระดับภาครัฐและเอกชน

ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันไป

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 74 คน (เทศบาลตำบลโพธิ์งาม, 2565)

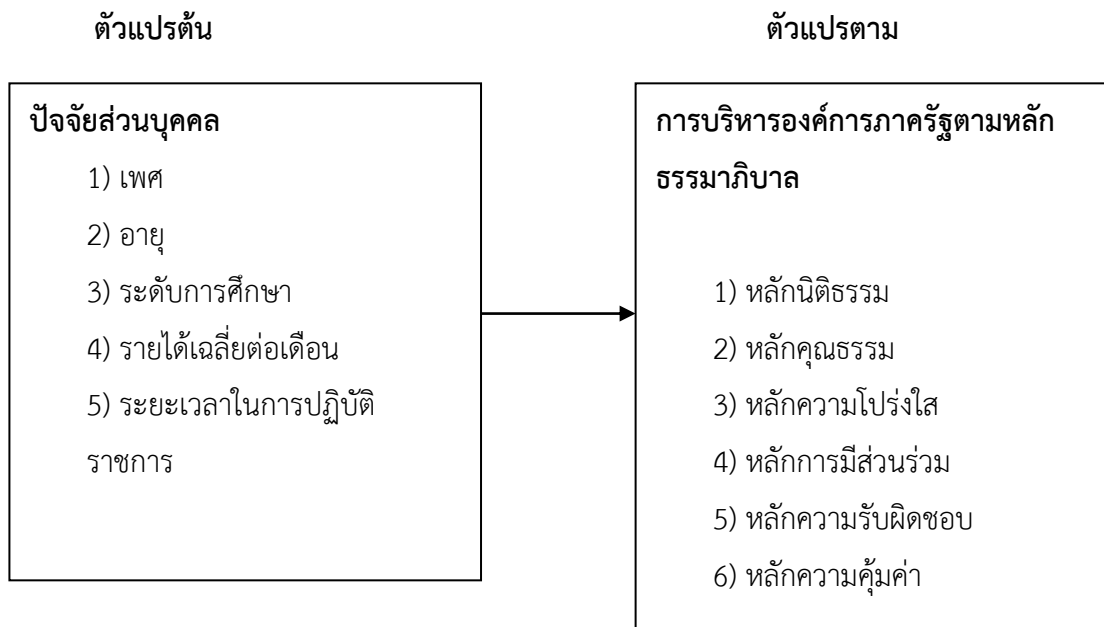
### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาข้อมูลและเก็บข้อมูล อยู่ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565

## 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดทุกระดับมีการบริหารจัดการสอดคล้องกับหลักธรร

มาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งมีหลักการสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักความมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**หลักธรรมาภิบาล** หมายถึง การปกครอง การบริหารจัดการการควบคุมดูแลกิจการบ้านเมือง และสังคมให้เป็นไปในครรลองครองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวงที่วิญญูชนพึงมี พึงประพฤติปฏิบัติยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญ 6 ประการ คือ

**1. หลักนิติธรรม** หมายถึง การตรากฎหมายข้อบังคับให้เป็นธรรม โดยการออกระเบียบและข้อบังคับของท้องถิ่น เพื่อบังคับใช้ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับ การปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจ ถูกต้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบและข้อบังคับของท้องถิ่น

**2. หลักคุณธรรม** หมายถึง พนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ยึดมั่นในความถูกต้องเป็นธรรม ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ประพฤติตนให้อยู่ในกรอบที่ถูกต้อง ส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลมีจิตสำนึกของความเป็นผู้แทนประชาชน มีความเสมอภาค ปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ สุจริต มีเหตุผล มีน้ำใจ และเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

**3. หลักความโปร่งใส** หมายถึง การทำงานที่สามารถเปิดเผย ตรวจสอบได้และมีข้อมูลโปร่งใส โดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงานของท้องถิ่นต่อสาธารณชน เช่น ข้อบังคับงบประมาณ แผนงาน โครงการ การจัดซื้อจัดจ้าง ผลการดำเนินงานระเบียบขั้นตอนการให้บริการ มติที่ประชุมสภาที่สำคัญ และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

**4. หลักการมีส่วนร่วม** หมายถึง การให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนได้รับรู้ ร่วมเสนอแนะ และร่วมตัดสินใจ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการแต่งตั้งตัวแทนชุมชนร่วมเป็นกรรมการ มีการจัดเวทีประชาคม เพื่อแถลงผลงาน เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและซักถาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการประชุมสภาท้องถิ่น ส่งเสริมการรวมกลุ่มและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของประชาชน

**5. หลักความรับผิดชอบและการตรวจสอบ** หมายถึง การตระหนักในสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินการตามโครงการหรือกิจกรรมที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ครอบคลุมภารกิจที่ต้องทำตามกฎหมายกำหนดอย่างทั่วถึง มีการกระตุ้นให้สมาชิกสภาท้องถิ่นเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง เอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยจัดระบบการรับเรื่องร้องทุกข์และมีกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน

**6. หลักความคุ้มค่า** หมายถึง การบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยจัดลำดับตามความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนของโครงการ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ การจัดกิจกรรมรณรงค์คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ พนักงาน และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ให้มีความประหยัด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการแต่งตั้งสมาชิกสภาติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณและการจัดทำทะเบียนการใช้ประโยชน์ครุภัณฑ์ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง

**การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล** หมายถึง กระบวนการทำงานของพนักงานทุกระดับของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ที่ปฏิบัติงานราชการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของเทศบาล

**การมีส่วนร่วมของประชาชน** หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและการบริหาร เกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของการจัดสรรทรัพยากรในชุมชนซึ่งจะ



ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน โดยวิธีการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็นให้คำแนะนำ  
ปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชนในการที่ประชาชนได้ร่วม  
เสนอความคิดเห็น การพิจารณาตัดสินใจ การปฏิบัติและรับผิดชอบ รวมทั้งการตรวจติดตามผลของ  
การดำเนินงานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง เทศบาลตำบลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม  
จังหวัดปราจีนบุรี

**บุคลากรภาครัฐ** หมายถึง พนักงานเทศบาล ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้าง  
ชั่วคราวที่เป็นผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี  
มกราคม พ.ศ. 2565 จำนวน 74 คน

**ประชาชน** หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม  
จังหวัดปราจีนบุรี เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบการบริหารงานของเทศบาล เช่น  
ข้าราชการ ผู้นำชุมชน ผู้นำกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตำบลโพธิ์  
งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

2. เพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆ ให้กับทางเทศบาลตำบลตำบลโพธิ์งาม อำเภอ  
ประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ใช้ประกอบการพิจารณาหาแนวทางให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการ  
บริหารงานที่ดีให้เป็นที่พึงพอใจของทั้งข้าราชการและประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตำบลโพธิ์งาม อำเภอ  
ประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

4. สามารถนำผลของการวิจัยใช้เป็นข้อมูลต่อผู้ที่สนใจงานด้านองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

## สรุปผลการวิจัย

ประชากรการวิจัยครั้งนี้พบว่า

### เพศ

ประชากรจากการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำแนกเป็น คิด  
เป็นร้อยละ 60.81 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.19 ตามลำดับ

### อายุ

ประชากรจากการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุดจำนวน คิด  
เป็นร้อยละ 55.41 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.97 ตามลำดับ

### ระดับการศึกษา

ประชากรจากการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.81 รองลงมาคือการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.38 ตามลำดับ

#### **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

ประชากรจากการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.41 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.97 ตามลำดับ

#### **ระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการ**

ประชากรจากการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลที่รับราชการ 1 - 5 ปี มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาคือผู้ที่รับราชการ 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.97 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

**1. ด้านนิติธรรม** โดยภาพรวม บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านนิติธรรมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือบริหารงานโดยยึดหลักการและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของเทศบาลอย่างเคร่งครัด และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การพิจารณาเรื่องใด ๆ นั้นยึดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของเทศบาลเป็นหลักโดยไม่เลือกปฏิบัติ

**2. ด้านคุณธรรม** โดยภาพรวม บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านคุณธรรมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยไม่มีอคติ

**3. ด้านความโปร่งใส** โดยภาพรวม บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านความโปร่งใสอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีการรายงานผลการรับ จ่ายเงินและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องเป็นปัจจุบันและตรงกับความเป็นจริง

**4. ด้านการมีส่วนร่วม** โดยภาพรวม บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่งเสริมการทำงานในสภาท้องถิ่น มีคณะกรรมการและเวทีประชาคม และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล

**5. ด้านความรับผิดชอบ** โดยภาพรวม บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านความ

รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งงาน และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ยอมรับผลที่เกิดจากการตัดสินใจและการกระทำทั้งผลดีผลเสีย และสามารถอธิบายเหตุผลในการกระทำนั้นได้

**6. ด้านความคุ้มค่า** โดยภาพรวม บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านความคุ้มค่าอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่งเสริม สนับสนุนให้นำวัสดุที่ใช้แล้ว กลับมาใช้ใหม่หรือดัดแปลงให้เกิดผลผลิตใหม่ และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ควบคุมกำกับให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มเวลา

เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านนิติธรรม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใสด้านความคุ้มค่า ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วม

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 6 ด้าน มีความแตกต่างกัน ซึ่งหลักธรรมาภิบาลที่เด่นชัดที่สุดคือ ด้านนิติธรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านคุณธรรมและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 สำหรับด้านความโปร่งใสและด้านความคุ้มค่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.47 เมื่อวิเคราะห์ในภาพรวมแล้ว ทัศนคติของบุคลากรเทศบาลต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นต่อผลการศึกษาวิจัยดังกล่าว ดังนี้

**1. ด้านนิติธรรม** มีระดับทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก คือ เทศบาลบริหารงานโดยยึดหลักการและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของเทศบาลอย่างเคร่งครัดสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านความเสมอภาคในการบังคับใช้กฎหมาย และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 แบ่งอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับ หรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ

**2. ด้านคุณธรรม** มีระดับทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก คือบุคลากรเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สอดคล้องกับผลการวิจัยของภาคภูมิ นิยมวิทย์พันธ์ (2546) ศึกษาเรื่องความเป็นธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษา

กรณี องค์การบริหารส่วนตำบลดงบังประจันตคาม ปราจีนบุรี พบว่า ด้านคุณธรรม คณะกรรมการบริหารและบุคลากรส่วนตำบลไม่เคยถูกร้องเรียนเรื่องทุจริตและให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรมาภิบาลและสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพพตา ประภาศิริ (2549) ศึกษาเรื่องการศึกษาธรรมาภิบาลในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีระดับคะแนนเฉลี่ยของหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก

**3. ด้านความโปร่งใส** มีระดับทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดให้มีการรายงานผลการรับ จ่ายเงินและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพพตา ประภาศิริ (2549) ศึกษาเรื่องการศึกษาธรรมาภิบาลในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีระดับคะแนนเฉลี่ยของหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานในการบริหารงานราชการ คือ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกมีกระบวนการตรวจสอบความชัดเจน และคุณภาพของข่าวสาร ส่วนประชาชนมีความเห็นว่า ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ คือ มีกระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์ และกติกาต่าง ๆ กำหนดไว้อย่างชัดเจนและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ตรงไปตรงมา

**4. ด้านการมีส่วนร่วม** มีระดับทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ส่งเสริมการทำงานในสภาพท้องถิ่น มีคณะกรรมการและเวทีประชาคม สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วม คือ กระบวนการการสื่อสารสองทางเพื่อเกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้น เปิดโอกาสให้สาธารณชนได้แสดงทัศนคติต่อโครงการนโยบายของรัฐ กำหนดให้มือน้อย 2 รูปแบบ คือ 1) มีการสำรวจทัศนคติโดยวิธีต่อไปนี้การสัมภาษณ์รายบุคคล การเปิดให้แสดงทัศนคติทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์หรือโทรสารทางระบบอินเทอร์เน็ตหรือทางอื่น การเปิดโอกาสให้ประชาชนมารับข้อมูลและแสดงทัศนคติต่อหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบโครงการ การสนทนากลุ่มย่อย 2) มีการประชุมปรึกษาหารือโดยวิธีต่อไปนี้ การประชาพิจารณ์ การอภิปรายสาธารณะ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมระดับตัวแทนของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสีย

**5. ด้านความรับผิดชอบ** มีระดับทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก คือ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งงาน สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านความรับผิดชอบมีกรอบความคิดที่ใช้พัฒนาตัวชี้วัด คือ ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในความรับผิดชอบในผลงานที่ได้จากการสำรวจความเห็นของเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน ซึ่งต่างมีความเห็นตรงกันว่า คือการตระหนักในสิทธิ หน้าที่ และความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับผลการวิจัยของภาคภูมิ

นิยามวิทย์พันธุ์ (2546) ศึกษาเรื่องความเป็นธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ประจันตคาม ปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่าด้านความรับผิดชอบ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความรับผิดชอบต่อการประชุม ไม่ขาดการประชุมบ่อยครั้ง แต่ก็ยังมีบรรยากาศในการประชุมที่มีการแสดงทัศนคติหรือการซักถามยังไม่ทั่วถึงและองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนามากกว่า ร้อยละ 70 องค์การบริหารส่วนตำบลดงบังให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการเป็นอันดับแรก

**6. ด้านความคุ้มค่า** มีระดับทัศนคติต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับปานกลาง คือ ส่งเสริม สนับสนุนให้นำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ หรือดัดแปลงให้เกิดผลผลิตใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ ภัคดี ศรีเมือง (2548) ศึกษาเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจากการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ของบุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ยังต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงควบคู่กันไปทั้ง 6 ด้าน เพื่อกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้เห็นถึงความสำคัญ พร้อมทั้งเสริมสร้างความสามารถทางการปฏิบัติงานให้เพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการราชการยุคใหม่ที่ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีเป็นยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญสูงสุดของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2554) มาใช้ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ตามพันธกิจและจุดมุ่งหมายในการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่นให้น่าอยู่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย การบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ของบุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านความคุ้มค่า

ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี พัฒนาบทบาทหน้าที่ของตนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของภาคเอกชน ประชาชน และให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในเรื่องของการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ควรมีการกำหนดนโยบายในการบริหารเชิงบูรณาการโดยนำจุดแข็งและจุดอ่อนของการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลในแต่ละด้านมาเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นการต่อยอดให้มีการพัฒนาต่อไป และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดกิจกรรมส่งเสริม หรือโครงการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการ

ประสานงานเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมจุดอ่อนในแต่ละด้านของการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาล ดังนี้

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านนิติธรรม ควรมีการกำหนดนโยบายในการพิจารณาเรื่องใด ๆ นั้น บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ต้องยึดตามกฎหมาย และกฎ ระเบียบของเทศบาลเป็นหลักเท่านั้น

2) ด้านคุณธรรม ควรมีนโยบายในการรณรงค์ให้บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคน โดยไม่มีอคติ

3) ด้านความโปร่งใส ควรมีนโยบายเร่งด่วนในการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ให้มีความถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริง และเป็นข้อมูลปัจจุบันทั้งหมด

4) ด้านการมีส่วนร่วม ควรมีการกำหนดนโยบายให้บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นศูนย์กลางของประชาชน เพิ่มโอกาสให้แก่บุคลากร ประชาชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล

5) ด้านความรับผิดชอบ ควรมีการกำหนดนโยบายให้บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ยึดหลักการปฏิบัติงานที่ต้องยอมรับผลงานที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และจากการกระทำของตนเองได้ทั้งหมด

6) ด้านความคุ้มค่า ควรมีการกำหนดนโยบายรณรงค์ให้บุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน ในเวลาราชการทุกวัน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ด้านคุณธรรม จัดการอบรมเชิงคุณธรรมให้แก่บุคลากรทุกท่าน อย่างน้อยปีละครั้งโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม บุคลากรเทศบาลต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคน โดยไม่มีอคติ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2) ด้านความรับผิดชอบ ให้การแนะนำในการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถติดตาม ประเมินผล และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

3) ด้านการมีส่วนร่วม จัดเจ้าหน้าที่อบรมให้ความรู้แก่บุคลากร ประชาชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ความเข้าใจในการมีส่วนร่วมประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลมากขึ้นกว่าเดิม เพิ่มช่องทางการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคมมากยิ่งขึ้น

4) ด้านความโปร่งใส จัดให้บุคลากรเทศบาลได้มีการศึกษาดูงานข้อมูลระบบสารสนเทศขององค์กรอื่น ๆ มีความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มากขึ้น ให้บุคลากรเทศบาลเร่งพัฒนาข้อมูล ข่าวสาร ระบบสารสนเทศให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน และจัดทำฐานข้อมูลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ด้านความคุ้มค่า จัดให้มีการศึกษาดูงานของกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ที่สามารถให้บุคลากรทุกท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มเวลา หรือจัดหน่วยงานควบคุม กำกับให้บุคลากรทุกท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล ของบุคลากรเทศบาลที่ทราบจากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เท่านั้น ถ้ามีการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ในสังกัดอื่นหรือในเขตพื้นที่อื่น จะสามารถนำผลการวิจัยมาศึกษาเปรียบเทียบจนได้ข้อสรุปที่สามารถนำไปเป็นประโยชน์ในการอ้างอิงได้อย่างกว้างขวางต่อไป ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในหน่วยงานหรือเขตพื้นที่อื่น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ดังกล่าวนอกจากนี้จะทำให้ได้ข้อค้นพบที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล

2) เนื่องจากมีนักวิชาการเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลบางท่านมีความเห็นว่า หลักธรรมาภิบาลเหมาะสมกับด้านการบริหารงานด้านการเงินหรือความโปร่งใส แต่ไม่เหมาะสมกับการปฏิรูปการเรียนรู้ เพราะยังไม่เข้าถึงกระบวนการประชาธิปไตยอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล กับการจัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อพิสูจน์สมมติฐานดังกล่าว

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ (benchmarking) การบริหารจัดการภาครัฐกับองค์กรอื่น ๆ ถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practices) และการสนับสนุนของภาครัฐกับองค์กรอื่น ๆ ว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลสัมพันธ์ หรือแตกต่างกัน หรือไม่ เพื่อเชื่อมโยงวิธีการวางรากฐานการบริหารจัดการที่ดีในระดับประเทศอย่างเป็นระบบและเกิดความต่อเนื่อง

4) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของงานด้านต่าง ๆ

5) ควรศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร เพื่อให้ทราบจุดที่ควรพัฒนา และเสริมสร้างการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ทำนองเดียวกับการวิจัยครั้งนี้

## บรรณานุกรม

- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์แชนท์ จำกัด.
- ฐิติกร พุทธิพรชีวิน. (2553). **วิจารณ์เรื่ององค์การแห่งความเป็ นเลิศ** (Thomas J. Peter & Robert H. Waterman Jr. "In Search of Excellent"). โฟสต์, 5, 37.
- ต่อสกุล เกียรติเจริญ. (2552). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการด าเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การ พัฒนาขององค์การบริหารส่วนต าบลหนองกุง อ าเภอแสด ำ จังหวัดมหาสารคาม**.  
วิทยานิพนธ์ ร.บ. มหาสารคาม : วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์แซทไฟร์พริ้นติ้ง.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2540). **100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440 - 2540**. กรุงเทพฯ: คบ  
ไฟ.
- นพพล สุรนัครินทร์. (2547). **การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล  
ตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544) **ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ**, พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ  
: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). **การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ:  
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์. (2546). **รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล**. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.
- พรทิพา สหกลจักร. (2547). **หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในเทศบาลนครนทบุรี  
ความพร้อมในการนำมาใช้**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรอัมรินทร์ พรหมเกิด. (2543). **ธรรมรัฐกับการปฏิรูปสังคมและการเมือง**. กรุงเทพฯ: รัฐสภา.
- ภักดี ศรีเมือง. (2549). **การนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล  
ศึกษารณี้องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย**. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขารัฐศาสตร์การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ภาคภูมิ นิยมวิทย์พันธุ์. (2546). **ความเป็นธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล  
ศึกษารณี้องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบางขันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี**.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานบพศึกษาและการพัฒนา, สำนักบัณฑิต  
อาสาสมัครมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ:  
บริษัทพิชการพิมพ์ จำกัด.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2549). **การเมืองการปกครองของไทย**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.



วรรณพร พุทธิภูมิพิทักษ์ และกัญญามน อินท่าง. 2554. ทฤษฎีองค์การและการจัดการ. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัย พิษณุโลก.

ศิริรักษ์ ปภัสร์วิจิตร. (2548). **ธรรมาภิบาลส่วนบริหารของบริษัท ขนส่ง จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2541). **ธรรมาภิบาลกับการปฏิรูปอุตสาหกรรมชาติ. ประชาชาติธุรกิจ**, 10 (21), หน้า 2.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 - 2549**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สุพพดา ประภาศิริ. (2549). **การศึกษาธรรมาภิบาลในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**. วิทยานิพนธ์การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุภัทรมาศ จรรย์เวชวัฒนา. (2546). **การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวกิจ ศรีปัดถา. (2546). **การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันอุดมศึกษา ศึกษากรณีสถาบันราชภัฏมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

Simons, R. (2000). **Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy**. New Jersey: Prentice Hall.

**การประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง**  
**อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก**  
**EVALUATION OF THE WELFARE SERVICES OF UMPHANG SUBDISTRICT**  
**MUNICIPALITY, UMPHANG DISTRICT, TAK PROVINCE**

นายประเสริฐ ไพรเชียว

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก และ (2) ศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก จำนวน 790 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพตามโครงการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพมีความพึงพอใจมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพในการให้บริการ และผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพตามโครงการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการโครงการ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุพบว่า ตัวแปรทุกตัวทั้ง อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ (2) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก พบว่า ผู้สูงอายุเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกำหนดระยะเวลาการออกจ่ายเงินทุกเดือนเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ควรกำหนดวันเวลาจ่ายให้ชัดเจนและเร็วกว่าเดิม มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนเงินให้ได้มากขึ้นกว่าที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน

**คำสำคัญ:** การประเมินผล การให้บริการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ จังหวัดตาก

## ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the evaluation of the welfare services of Umphang Subdistrict Municipality, Umphang District, Tak Province; subsistence of the Umphang Subdistrict Municipality, Umphang District, Tak Province, and (2) to study the relationship between variables affecting opinions of the elderly who received the subsistence services of Umphang Subdistrict Municipality, Umphang District, Tak Province.

The research was a quantitative. The population was 790 elderly people who were entitled to the subsistence allowance of Umphang Subdistrict Municipality, Umphang District, Tak Province, using the Taro Yamane method. The instruments used in this study were questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results found that: (1) the elderly who were entitled to the pension under the elder person living allowance program were most satisfied in 4 aspects: the process and service process the service personnel the facility convenience in service quality, and the elderly who were entitled to receive the pension under the elderly subsistence allowance program had a high level of satisfaction in the service provision of the project. As for the relationship between the variables affecting the satisfaction of the elderly, it was found that all variables, age, education level monthly income. And (2) the relationship between variables affecting opinions of the elderly who received the subsistence services of Umphang Subdistrict Municipality, Umphang District, Tak Province was positively correlated with satisfaction of the elderly who use the service for the subsistence project statistically significant at 0.01.

**Keywords:** Evaluation, Welfare Service, Elderly Subsistence Allowance,  
Tak Province

## บทนำ

รัฐบาลได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการที่ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น จึงได้มีการกำหนดมาตรการและนโยบายที่มีความหลากหลายและครอบคลุมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ เช่น จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องช่วยเหลือนต่าง ๆ ปรับปรุง สภาพแวดล้อม และความเป็นอยู่ทางกายภาพให้ผู้สูงอายุยังคงสามารถเคลื่อนไหวได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยลด ระยะเวลาที่ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาการดูแลโดยผู้อื่น ในขณะที่รัฐบาลได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ ครอบครัว หรือชุมชนที่ไม่สามารถให้การดูแลได้ อาทิเช่น ผู้ที่ยากจน ผู้สูงอายุวัยปลาย ผู้ที่มีความพิการ ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว และผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553) จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่า หากผู้สูงอายุเหล่านี้ไม่มีงานทำ หรือทำงานไม่ได้ หรือว่าทำงาน ได้แต่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ รวมทั้งไม่มีลูกหลานคอยดูแล แล้วผู้สูงอายุเหล่านี้จะดำรงชีพอยู่ได้อย่างไรใน สังคมปัจจุบันที่ต้องใช้เงินซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต รัฐบาลเองก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาของ ประชากรกลุ่มผู้สูงอายุเป็นอย่างดี จึงมิได้ทอดทิ้งหรือละเลยประชากรกลุ่มนี้ โดยมีแนวคิดปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ จากสถานสงเคราะห์คนชรา และศูนย์บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ มาเป็นการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทน ซึ่งรูปแบบการให้บริการดังกล่าวยังอยู่ภายใต้ฐานของหลักการชุมชน และการมีส่วนร่วมของราษฎรในชุมชน (ศิริพร เขียวไสว, 2551) การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนได้อย่างเหมาะสม สามารถช่วยสนับสนุนและบรรเทาความเดือดร้อนในภาวะวิกฤตให้ ผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานอันเป็นแนวทางที่จะช่วยให้คุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุดีขึ้น และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้สูงอายุที่ยังไม่สามารถเข้าถึง สวัสดิการที่รัฐบาลจัดสรรได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล และเป็นผู้สูงอายุที่ไม่มีผู้ดูแลหรือไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ (เมธี ถูกแบบ, 2555)

โดยกระทรวงมหาดไทย ได้ตราระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 กำหนดคุณสมบัติพื้นฐานของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ประการแรก คือ มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประการที่สองคือ มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยง

ตนเองได้ โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่าหรือผู้ที่มีปัญหาซับซ้อนหรือผู้ที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ เป็นผู้ได้รับการพิจารณาก่อน โดยระเบียบดังกล่าวได้กำหนดว่า “เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ” หมายความว่า เงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่มีสิทธิได้รับเงินโดยจ่ายเป็นเบี้ยยังชีพ “ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์” หมายความว่า ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งได้รับการอนุมัติรายชื่อจากผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา องค์กรบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548)

ภารกิจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะการให้บริการเบี้ยยังชีพและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ประชาชนปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่นในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับประชาชน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2543) ความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และส่งผลให้กิจการบริการประสบ ความสำเร็จในที่สุด ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เมื่อองค์กรบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้บริการกับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543)

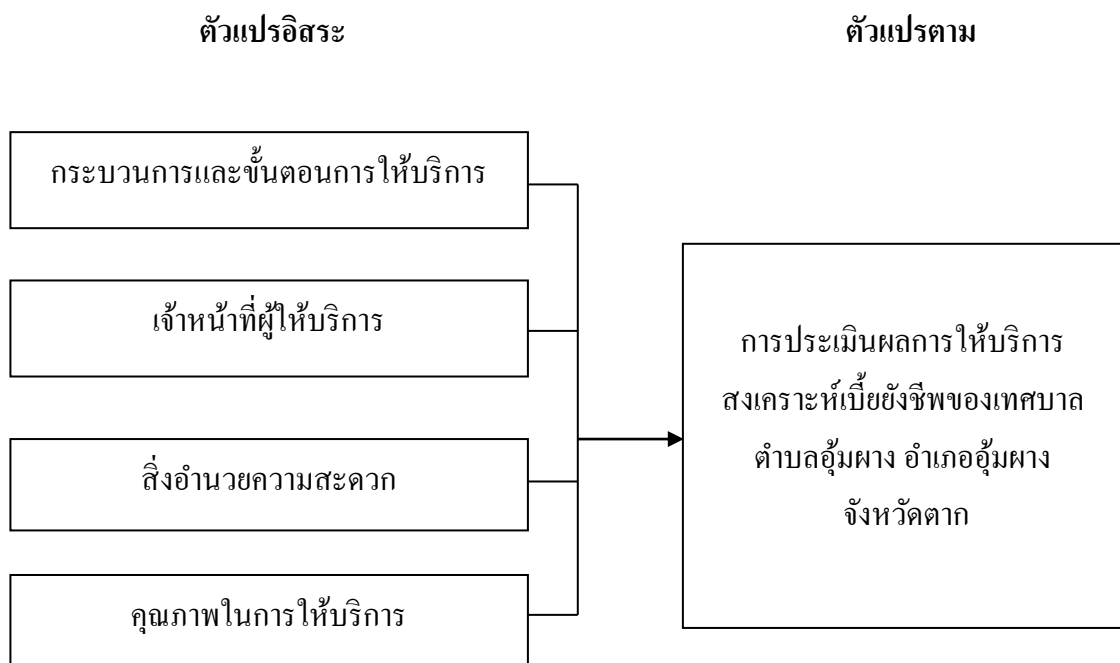
จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตากว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริงหรือไม่ และเพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินงานเกี่ยวกับการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ซึ่งจะรู้ถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุในแต่ละด้าน

เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้มากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่รับบริการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก
3. เพื่อทราบข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุงโครงการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ให้ดีขึ้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ไม่แตกต่างกัน

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษา การประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพของการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้จัดไว้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับพอใจและระดับควรปรับปรุง

2. การสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ หมายถึง การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

3. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสัญชาติไทย และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก

4. การประเมินผล หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการที่เทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้ขอรับบริการ

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบการประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก

2. นำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

## 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 รองลงมามีรายได้ช่วง 300 บาท – 500 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และรายได้ช่วงมากกว่า 1,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างได้รับเบี้ยยังชีพเป็นระยะเวลาานานที่สุดอยู่ในช่วง 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

ความพึงพอใจในแต่ละด้านในการรับบริการโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอุ้มผาง



1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

**สรุป** จากการวัดระดับความพึงพอใจแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์และคำถามในการวิจัยตั้งเอาไว้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจกับโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอุ้มผางในระดับมาก

### **ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอุ้มผาง**

1. พบว่าเพศผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในแนวทางการดำเนินการทั้งในภาพรวมและรายละเอียดทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน
2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางในการดำเนินการจำแนกตามอายุในภาพรวมพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ไม่มีความแตกต่าง ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางในการดำเนินการจำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่าในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่าง ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางในการดำเนินการจำแนกตามอาชีพพบว่าในภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05
5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางในการดำเนินการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าในภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05
6. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพที่ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางในการดำเนินการจำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับเบี้ยยังชีพพบว่าในภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้านมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่าง

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต่อการดำเนินการโครงการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ความพึงพอใจในการดำเนินการโครงการอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

### **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

ผลการศึกษาจากผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ความพึงพอใจต่อแนวทางในการดำเนินการโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาในการได้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสม จำนวนเงินที่ได้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสม และระยะเวลาในการรับลงทะเบียนมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสาธารณรัฐเกาหลี (อ้างถึงใน กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย 2548) พบว่า นโยบายเพื่อสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในการรักษารายได้ของผู้สูงอายุเพื่อแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ

### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

การศึกษาจากผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อแนวทางในการดำเนินการโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรายละเอียดของโครงการ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อผู้สูงอายุเพื่อรับ เบี้ยยังชีพ และประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณสมบัติของผู้สูงอายุเพื่อรับเบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับ William A. Robson (1953) กล่าวว่า ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง มาจากแนวคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง

### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

การศึกษาจากผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อแนวทางในการดำเนินการโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ และพูดจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการจ่ายเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนด สอดคล้องกับนิศา ชูโต (2548) ได้กล่าวว่า แนวทางในการดำเนินการโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของโครงการเพียงอย่างเดียว ย่อมไม่ใช่วิธีแนวทางในการดำเนินการที่สมบูรณ์ เนื่องจากกระบวนการประเมินผลนั้นเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการทำโครงการ

### **ด้านคุณภาพในการให้บริการ**

การศึกษาจากผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อแนวทางในการดำเนินการโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการได้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพมีชีวิตที่ดีขึ้นทั้งสุขภาพกายและจิตใจ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ และประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สูงอายุเพื่อรับเบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับ อภิญญา เวชยชัย และคณะ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า จำนวนเงินและระยะเวลาในการโอนเงินไม่แน่นอน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ไว้รองรับการให้บริการผู้สูงอายุตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัวมากขึ้น
2. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง 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). **คู่มือเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน  
รองรับพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546.** กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคม และ  
ความมั่นคงของมนุษย์.
- กิติมา ปรีดีติลภ. (2549). **การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความพึงพอใจ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ.(2547). **นวัตกรรมท้องถิ่นไทย เล่มที่ 6: กรณีศึกษาด้านการจัด  
สวัสดิการสังคม ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านสาธารณสุข .**  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2540). **การปกครองท้องถิ่นไทย กรมการปกครอง.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วน  
ท้องถิ่น
- ณัฐกร เอี่ยมบำรุง. (2544). **การรับรู้และการปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขภาพของผู้สูงอายุ ในสถาน  
สงเคราะห์คนชรา บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.**
- ดำรง ลัทธพิพัฒน์. (2535). **สังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวีชัย วิริยะโกศล. (2541). **ความพึงพอใจกับการบริหารบุคคล.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สายเจริญพาณิชย์.
- ทองใบ สดุชาวี. (2551). **การวิจัยธุรกิจ. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- เทศบาลตำบลอุ้มผาง. (2563). **ประวัติความเป็นมา.** ตาก: เทศบาลตำบลอุ้มผาง.
- นลินี โสชิงชัยฤทธิ์. (2549). **การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
: กรณีศึกษาเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- นิสิต กุศลกีบาง. (2546). **ปัจจัยคัดสรรที่เป็นตัวทำนายความสามารถในการดูแลตนเองของ  
ผู้สูงอายุ ไร้ที่พึ่งในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ครุ  
ศาสตร์ มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- นิตา ชูโต. (2548). **การประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 4.** กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- บังอร อินศิริ. (2544). **องค์ประกอบทางกายภาพของหนังสือที่ทำให้ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์  
คนชราเลือกหนังสือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ปิยากร หวังมหาพร.(2547). **นวัตกรรมการนำนโยบายผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยและสำนักงานคณะกรรมการการ  
อุดมศึกษา.**

พิทยา สุราวุธ.(2550). **คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากร พื้นที่อุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ  
ลราชธานี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). **การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์.** พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มาลี รัชตะนาวิน. (2554). **ความต้องการในการรับบริการทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนของ  
ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา.** ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรี  
นคริน ทรวโรฒประสานมิตร.

มิ่งขวัญ ภิวิสัย. (2544). **การศึกษาแนวทางการให้การส่งเสริมสวัสดิการสังคมสงเคราะห์เป็ยยัง  
ชีพ คนชรา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์สังคม  
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมธี ถูกแบบ. (2555). **ประสิทธิผลการนํานโยบายเป็ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ.** เพชรบุรี:  
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542). **การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรวะศม์ สุวรรณระดา และ อาภาพรรณ คำชิริพิทักษ์. (2552). **ปัญหาเป็ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ  
ในประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร เทียวไสว. (2551). **การนํานโยบายเป็ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลวังยาง จังหวัดสุพรรณบุรี.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวโรฒ.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การศึกษาเชิงปริมาณ  
และเชิงคุณภาพ.** ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). **สถานการณ์และแนวโน้ม  
สังคมผู้สูงอายุไทย.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม  
แห่งชาติ.

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2547). **พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546.** กรุงเทพฯ: เจ.เอส.  
การพิมพ์.

ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย. (2548). **กรม. มาตรฐานการสงเคราะห์  
ผู้สูงอายุ.** กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

\_\_\_\_\_. (2547). **พระราชบัญญัติสถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล.** กรุงเทพฯ : มปป.

- \_\_\_\_\_. (2542). **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: มปป.
- สุนันทา คุ่มเพชร. (2545). **อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการส่งเสริมสุขภาพตนเอง การมีส่วนร่วมในชุมชน และความต้องการบริการสวัสดิการสังคมต่อภาวะสุขภาพจิตผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง รัตนง จังหวัดระนอง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิัญญา เวชชชัย และคณะ. (2548). **การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนโครงการเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ**. 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.

**การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก**  
**NEW PUBLIC MANAGEMENT OF THE ROYAL THAI ARMY'S**  
**CHEMICAL DEPARTMENT**

ปวเรศ จินสกุล<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่  
ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไป  
ใช้ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่  
ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร มี 4 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ นายทหารชั้น  
สัญญาบัตร จำนวน 109 คน กลุ่มที่สอง คือ นายทหารชั้นประทวน จำนวน 169 คน กลุ่มที่สาม คือ  
ลูกจ้างประจำ จำนวน 115 คน และกลุ่มที่สี่ คือ พนักงานราชการ จำนวน 209 คน รวม 602 คน  
กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย รวม 433 คน การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ One Way ANOVA

**ผลการวิจัย** (1) การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก พบว่า ใน  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการสร้างคุณภาพให้  
เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ (2) ด้านการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน (3) ด้านการนำ  
นวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ และ (4) ด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน  
(2) การเปรียบเทียบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก พบว่า กรม  
วิทยาศาสตร์ทหารบกมีจำนวนกำลังพลระดับนายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน ลูกจ้างประจำ  
พนักงานราชการ แตกต่างกัน มีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ กรมวิทยาศาสตร์ทหารบก

---

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this study were three-fold: (1) To investigate the administrative practices according to the New Public Management of the Royal Thai Army Chemical Department; (2) To determine the problems and obstacles impeding and impairing the administrative according NPM; and (3) To offer recommendation for the improvement of the administration according to NPM.

The study was quantitative in nature the population was comprised of 4 groups: Group 1 consisted of 109 commissioned officer; Group 2 consisted of 169 non-commissioned officer; Group 3 consisted of 115 permanently hired employees; and Group 4 consisted of 209 public employees the population of the study was 602 people in totality. And 433 people were selected as the sample of the study was a set of self-administered questionnaires the collected data were analyzed means of deviation statistics, a T-test and F-test.

Major Findings: As a result of the data analysis the researcher discussed the facts specified before holistically the administration of the Royal Thai Army Chemical Department was found to be highly satisfactory. Separately the administrative included 4 dimension: (1) Creative of acceptable service quality, (2) giving great prominence to the work performance results, (3) the adoption of technology innovative, and (4) work performance. It was found that the personnel with different ranks differed in their administrative practice according to NPM.

**Keyword:** New public management; Royal Thai Army's Chemical Department

## บทนำ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้มีการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามา



แข่งขัน การให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (สถาบันพระปกเกล้า)

องค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541: 45-46 อ้างในสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2541) ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำ และสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

ถึงแม้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลกในปัจจุบัน แต่ในการนำแนวคิดมาปรับใช้ ควรพิจารณาถึงการนำไปปฏิบัติอย่างละเอียด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ ค่านิยมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศลักษณะเด่นของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงอยู่ที่ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่แยกไม่ออกจากบริบทของวิกฤตการณ์ที่ร้ายแรง เพราะวิกฤตการณ์เป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ อีกทั้งการปฏิรูประบบราชการยังเป็นหัวใจของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เนื่องจากเหตุผล 4 ประการคือ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545: 56-57 อ้างอิงหนังสือการจัดการภาครัฐแนวใหม่)

1. ระบบราชการเป็นกลไกหลักที่จะทำให้รัฐเล็กลง ซึ่งจะช่วยให้การขาดดุลการคลังลดลง
2. การทำให้ระบบราชการมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นวิธีการสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้สำเร็จ
3. การวัดผลงานเป็นหลักในการคิดและวิเคราะห์ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้นการทำงานของระบบราชการใหม่ จะเปลี่ยนไปอยู่ภายใต้สัญญาการทำงานตามผลงาน ซึ่งจะต้องสามารถวัดผลงานที่ให้แก่ประชาชนได้ ส่วนความรับผิดชอบก็ต้องระบุเอาไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับตรงกันทั้งฝ่ายผู้บริหารและพนักงาน จะต้องไม่กำหนดไว้กว้าง ๆ เหมือนเมื่อก่อน

4. ประเด็นทางการเมือง ที่เกิดจากการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปปฏิบัติ กลับปรากฏว่า ปัญหาไม่ได้อยู่ที่การต่อต้านของฝ่ายการเมือง แต่ปัญหาอยู่ที่การต่อต้านของระบบราชการเอง โดยเฉพาะการต่อต้านการลดขนาดองค์กร และการต่อต้านสิ่งที่จะมาทำลายความมั่นคงในการทำงานของข้าราชการ

กรมวิทยาศาสตร์ทหารบก เป็นส่วนราชการขึ้นตรงต่อกองทัพบก มีหน้าที่วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับการ วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการผลิตส่งกำลัง ซ่อมบำรุง และการบริการ กำหนดหลักนิยมและทำตำรา ตลอดทั้งการฝึกและศึกษา ทั้งนี้ เกี่ยวกับการปฏิบัติการและการป้องกันทาง นิวเคลียร์ ชีวะ เคมี ตลอดจนกิจการวิทยาศาสตร์ของกองทัพบก โดยมีวิสัยทัศน์ เป็นศูนย์รวมความร่วมมือด้านเคมี ชีวะ รั้งสี นิวเคลียร์ เพื่อสนับสนุนภารกิจของกองทัพบก และให้การช่วยเหลือประชาชน จึงได้นำหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้งานในหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน ในรูปแบบการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มุ่งสู่ความเป็นธรรมาภิบาล ยึดหลักธรรมาภิบาล หลักนิติธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าและหลักคุณธรรม รวมทั้งยึดถือแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส สร้างความไว้วางใจ เชื่อมั่นจากประชาชนและหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการปฏิบัติงานของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ซึ่งแนวทางดังกล่าวส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดยมีแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของกองทัพบกในเรื่องการบริหารงานภาครัฐ มาปรับใช้

การบริหารงานที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนและตอบสนองภาระงานหรือแก้ไขปัญหาของประชาชน เรียกว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ จึงมีความจำเป็นที่กรมวิทยาศาสตร์ทหารบกจะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ปัญหาของประชาชนที่จะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ที่ขัดต่อระเบียบราชการ การนำการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า กรมวิทยาศาสตร์ทหารบกได้มีการนำการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไปใช้มากน้อยเพียงใด เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วและช่วยทำให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางการปรับปรุง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก

## สมมติฐานของการวิจัย

1. กรมวิทยาศาสตร์ทหารบกมีจำนวนบุคลากรระดับนายทหารสัญญาบัตรแตกต่างกัน มีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่แตกต่างกัน
2. กรมวิทยาศาสตร์ทหารบกมีจำนวนบุคลากรระดับนายทหารประทวนแตกต่างกัน มีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่แตกต่างกัน
3. กรมวิทยาศาสตร์ทหารบกมีจำนวนบุคลากรระดับลูกจ้างประจำแตกต่างกัน มีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่แตกต่างกัน
4. กรมวิทยาศาสตร์ทหารบกมีจำนวนบุคลากรระดับพนักงานราชการแตกต่างกัน มีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ เป็นศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารงานที่สอดคล้องต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในราชการ

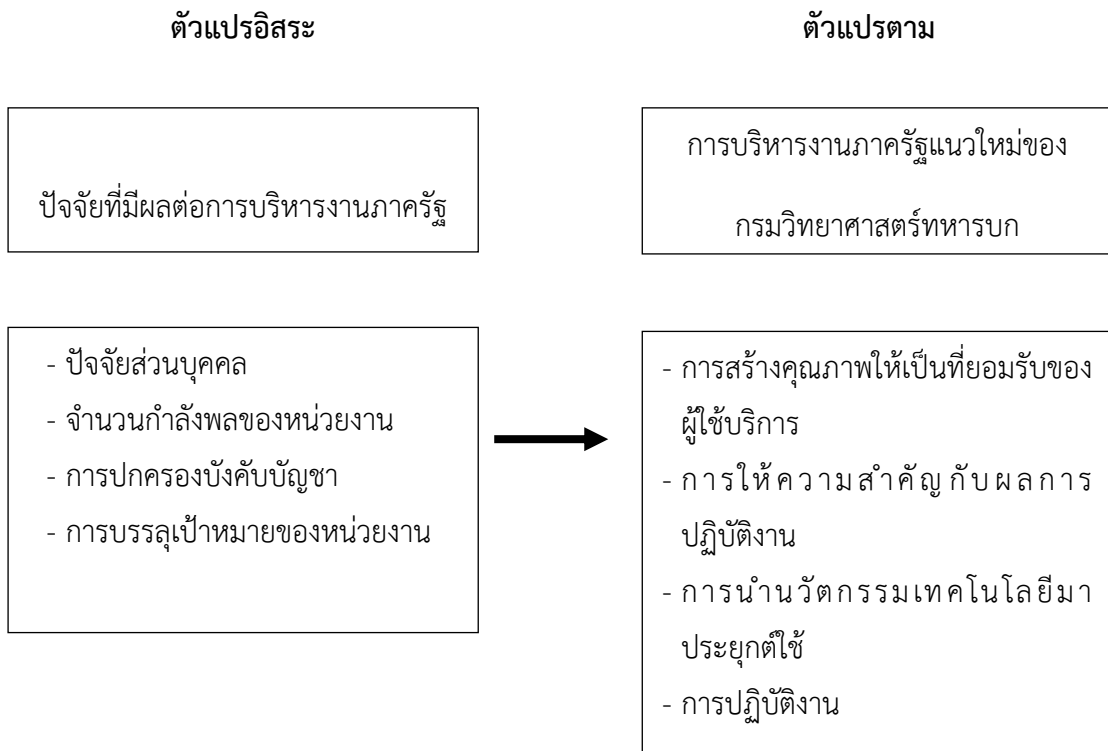
### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะ กำลังพลกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่ 15 มิถุนายน – 15 กันยายน 2564

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ บทความ บทวิจัย ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และจากแหล่งอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
2. องค์ประกอบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
3. รูปแบบการนำการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
4. แนวคิดเกี่ยวกับกองทัพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย นายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิดและปลายเปิด เป็นเครื่องมือเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ( Multiple Choice ) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังพลในกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากกำลังพลที่ปฏิบัติงานในกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ช่วยกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูลแล้วนั้น ทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์มาประมวลผลข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการรับราชการ และรายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ประกอบด้วย การสร้างคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ การให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ และการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การเปรียบเทียบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก จำแนกตามจำนวนกำลังพล วศ.ทบ. การปกครองบังคับบัญชา/ระดับชั้นยศ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ข้อเสนอแนะปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังพลในกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก นำเสนอในรูปแบบบรรยาย

### ผลการวิจัย

1. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่สูงสุด ได้แก่ การให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน รองลงมา การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ การปฏิบัติงานและการสร้างคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

2. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่สูงสุด ได้แก่ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งที่เหมาะสมชัดเจน รองลงมา มีการปฏิบัติงานที่ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติงานที่ทางราชการกำหนดอย่างเคร่งครัด การดำเนินงานใด ๆ ต้องปฏิบัติตามคำสั่ง ระเบียบปฏิบัติ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเสมอ มีความเข้าใจขอบเขต ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานเป็นอย่างดี มีการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ศึกษาและเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับและวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และมีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติเพื่อให้สามารถรองรับต่อการปฏิบัติภารกิจ

3. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่สูงสุด ได้แก่ มีข้อมูลที่เป็นระบบที่ถูกต้อง รองลงมา มีข้อมูลที่เป็นระบบง่ายแก่การนำมาใช้ประโยชน์ มีข้อมูลที่เป็นระบบที่ทันสมัยและทันต่อเวลาและสถานการณ์ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของ วศ.ทบ. มีช่องทางร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของ วศ.ทบ. และกำลังพลส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน

4. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่สูงสุด ได้แก่ มีการกำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจนตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี รองลงมา มีการบูรณาการยุทธศาสตร์สำคัญในการปฏิบัติงาน มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานของภาครัฐให้เชื่อมโยงกับการทำงานของหน่วยงาน มีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน มีการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ง่าย และมีการดำเนินงานร่วมกับภาคเอกชนด้วยความโปร่งใส ชัดเจน

5. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการสร้างคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่สูงสุด ได้แก่ ให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีความไว้วางใจ รองลงมา มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีขั้นตอนในการให้บริการ และมีการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสร้างคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการสร้างคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561-2580) เป้าหมายที่ 1 บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ แผนปฏิบัติการ เรื่อง การ

พัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรในการป้องกันประเทศ มีความมุ่งหมายที่มุ่งสู่ความเป็นธรรมาภิบาล ยึดหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งยึดถือแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส สร้างความไว้วางใจ เชื่อมั่นจากประชาชนและหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการปฏิบัติงานของกองทัพบก ซึ่งจะส่งผลให้บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประชิต ทองย้อย (2547) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาอรัญประเทศ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาอรัญประเทศโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนกฤต บวกขุนทด (2555, น.35) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานเป็นการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน เป็นการตรวจสอบปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน โดยปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดหยุ่นศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ และการจัดการงานแบบบูรณาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิยุทธ ชะนิล (2562) ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินศิรี ด้านการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ประชาชนมีมุมมองว่าการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นการวางแผนนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร อยู่ในระดับมาก

3. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561-2580) เป้าหมายที่ 2 ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ : 1) แผนปฏิบัติการเรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรในการป้องกันประเทศ มีกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีลักษณะการทำงานแบบเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ซึ่งจะส่งผลให้ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กริช เทียมสุวรรณ (2560) ศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วน



ตำบลหนองนมวัว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานที่ดี มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ที่สามารถร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ได้ที่ทันสมัยและมีบริการอินเทอร์เน็ตฟรี อยู่ในระดับมาก

4. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ จันรรจ์ บุญศิริ (2543, หน้า 12) กล่าวว่า ศักยภาพนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพด้วยในทางตรงกันข้ามหากศักยภาพการปฏิบัติงานต่ำลง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติก็จะต่ำลงด้วย ทั้งนี้ ศักยภาพในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับปัญหาของการเปลี่ยนแปลงงาน การขาดงาน ความเฉื่อยในการทำงาน และความรู้สึกเป็นทุกข์ เป็นต้น และแนวคิดของ สิทธิชัย สุวรรณประทีป (2550, หน้า 13) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผลมาจากผู้ปฏิบัติงานในระดับสูง การปฏิบัติงานนำมาซึ่งศักยภาพในการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการสร้างคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้น กรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ควรส่งเสริมให้มีการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น

2. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้สามารถรองรับต่อการปฏิบัติภารกิจ ดังนั้น กรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ควรจัดให้มีการอบรม สอน แนะนำกฎระเบียบข้อบังคับและวิธีการปฏิบัติให้มากขึ้น

3. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ กำลังพลส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยการปฏิบัติงาน ดังนั้น กรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ควรจัดอบรมแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์ให้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

4. ระดับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก ด้านการปฏิบัติงาน  
 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการดำเนินงานร่วมกับภาคเอกชนด้วยความโปร่งใส ชัดเจน  
 ดังนั้น กรมวิทยาศาสตร์ทหารบกควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกันให้  
 มากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ในการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการนำนวัตกรรม  
 เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในการ  
 บริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก
2. ส่งเสริมให้มีการศึกษาถึงระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพิ่ม  
 มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
3. หน่วยงานจะต้องมีการระดมรับฟังความคิดเห็นจากทุกแผนก เพื่อรับทราบถึงปัญหา  
 อุปสรรค ข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดและก่อให้เกิดการยอมรับ

#### บรรณานุกรม

- กิตติยา คัมภีร์. การพัฒนาระบบราชการและการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม  
 2564 จาก [https://www.dga.or.th/..file\\_7d7dfed67ca7ba77e28b5e7d8ef29d0f.pdf](https://www.dga.or.th/..file_7d7dfed67ca7ba77e28b5e7d8ef29d0f.pdf).
- จุมพล หนีมพานิช. (2550). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่าง  
 ของไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ฉัตรชัย นาถ์พลอย. (2563). วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ การบริหารจัดการภาครัฐ  
 แนวใหม่. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ชมภูณัฐ หุ่นนาค. (2560) วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ : การ  
 เปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลิตภาพสูงสุด. จังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นิพนธ์ อำพัน. (2546). เอกสารวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงาน  
 ของรัฐ : กรณีศึกษาเปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ  
 ประชาชน. กรุงเทพมหานคร
- บุญเกียรติ การระเวกพันธุ์ และคณะ. (2559). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สถาบันพระปกเกล้า.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2559). การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล. สถาบันพระปกเกล้า.

- พัชรดา รัตน์ะ. (2561). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชามญช์ คงนิยม. (2563). **การนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารในพื้นที่จังหวัดนครปฐม : กรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐม**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรกิจ ศรีกสิกรรม. (2554). **การรับรู้การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดการงานของเทศบาลหนอง สะเดา**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- วรมิตร เพ็ชรสิงห์. (2551). **ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนคติของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศิรินันท์ ทิพย์เจริญ. (2554). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). **คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)**. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง.
- สุพจน์ ทราญแก้ว.(2545). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่**. พระนครศรีอยุธยา : เทียนวัฒนา.
- สุภัตรา วิมลสมบัติ. (2552). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษไชยอำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- โสภิส จันทร์สิริ. (2549). **ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ  
SERVICE QUALITY OF THE LAMPANG PROVINCIAL  
LAND OFFICE, MAE THA BRANCH

ปาวิณา มาลีบ<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ (2) เพื่อเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.11) ในด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก (2) ประชาชนที่มีเพศอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ และด้านงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านบุคลากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านบุคลากร และด้านงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับผู้ติดตามผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน มีการตรวจสอบสถานที่ให้พร้อมให้บริการและสวยงามอยู่เสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this research were three-folds: (1) to study the service quality of the Lampang Provincial Land Office, Mae Tha Branch; (2) to compare the people's opinions on the service quality of the Lampang Provincial Land Office, Mae Tha Branch, classified by gender, age, educational level, occupation, income, and (3) to study problems and recommendations of service quality of the Lampang Provincial Land Office, Mae Tha Branch.

The research was a quantitative research. The population are there people that live in the Mae Tha District, Lampang Province. Sample group is a people that live in Mae Tha District, number of peoples are 400 peoples. This research was used accidental sampling method by using questionnaires as a tool to collect data The statistical analysis including Mean, Standard Deviation, t-test and F-test.

The results found that (1) the opinions of respondents about the service quality of the Lampang Provincial Land Office, Mae Tha Branch, overall, had a high level ( $\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.11) in terms of locations, personnel and services had the opinions. (2) the differential people in gender, ages had an opinions on the service quality of the about the location and services that were no significantly difference but about the personnel was significantly difference at 0.05 probability. The educational levels of people and the differential occupation had opinion on the service quality of the Lampang Provincial Land office, Mae Tha Branch about the location personnel and service, there were no difference. The differential incomes of the peoples, had significantly difference statistic about location of the Lampang Provincial Land office, Mae Tha Branch at a probability 0.05 while the personnel and services aspect had not significantly difference. (3) the problems and recommendations of the service quality of the Lampang Provincial Land Office, Mae Tha Branch should increase the area for followers who use the service at the Land Office. The location should be available for service and beautiful place for good appearance of the institution. The staff of the Land Office are insufficient to provide services. That should increase numbers of the stuff for efficiency in the service.

**Keywords:** Service quality, Land office

## บทนำ

วิสัยทัศน์ ของกรมที่ดิน ตามแผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. 2565) ของกรมที่ดิน กล่าวว่า “ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการ การบริการ ระดับสากล” (กรมที่ดิน, 2564) แผนปฏิบัติราชการ ได้บรรจุ โครงการที่พัฒนาการบริการประชาชนในด้าน จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและด้านรังวัดที่ดิน ตลอดจนพัฒนาระบบการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดิน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจในคุณภาพการ

ให้บริการของกรมที่ดิน เช่น โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ระยะที่ 2 โครงการนำเข้าสู่ข้อมูลที่ดินเพื่อการจดทะเบียนออนไลน์ทั่วประเทศ โครงการก่อสร้างอาคารศูนย์สารสนเทศที่ดิน กรมที่ดิน โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กรมที่ดิน โครงการจัดระเบียบสารระบบที่ดินเพื่อเตรียมการนำเข้าสู่ระบบ Digital โครงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมออนไลน์ ต่างสำนักงาน โครงการพัฒนาระบบให้บริการค้นหาข้อมูลอาคารชุด แบบ 3 มิติในระบบอินเทอร์เน็ต โครงการส่งช่างรังวัดเฉพาะกิจไปช่วยเร่งรัดงานรังวัดของสำนักงานที่ดิน โครงการสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ ผลผลิตงานด้านทะเบียนและรังวัดที่ดิน ฯ เป็นต้น (กรมที่ดิน, 2564)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบาย ของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาบูรณาการหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐอันสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (สุริรัตน์ ทองจันทร์, 2556)

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐเริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปีพ.ศ. 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการ

แก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงานให้เป็นการบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว การอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการจากหน่วยงานอย่างสูงสุด ทั้งนี้ การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว และชัดเจนใช้เวลาดำเนินการไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการบริการที่ดีซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่าง มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสียค่าใช้จ่ายคุ้มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐทุกด้านมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นข้าราชการมืออาชีพต่อไป (ปรีชา ศรีสุข, 2558)

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสโลกาภิวัตน์และปัจจัยเงื่อนไขต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศสถานการณ์ใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ถูกกำหนดโดยกติกาในสากลโลกทำให้สังคมโลกตกอยู่ในสถานการณ์แข่งขันมากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารเงินทุน สินค้าและคน ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนยังต้องเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจตลอดจนผลกระทบของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทุกระดับมากขึ้น จึงเป็นแรงกดดันที่ภาครัฐจะต้องปรับตัวและทบทวนบทบาทหน้าที่ตลอดจนปรับปรุงการให้บริการ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบภาครัฐให้ไปสู่ “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management) ที่เน้นการทำงาน โดยยึดผลผลิตและผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรมให้ผู้ทำงานรับผิดชอบต่อผลงานและการควบคุมปัจจัยนำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงการทำงานของภาครัฐที่ต้องมีการกำหนดผลลัพธ์ คือการทำงานเพื่อประชาชนมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจตลอดจนวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นระบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ที่ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (วสุวัฒน์ อ่ำไพกิจพาณิชย์, 2555)

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ เป็นหน่วยงานภาครัฐภายใต้สังกัดของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีการแบ่งงานภายในออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัด มีกิจกรรมการบริการหลัก 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมการให้บริการด้านทะเบียน ประกอบด้วย การขายฝาก แลกเปลี่ยน ใ้ห้มรดก จำนอง เช่า และการให้บริการด้านข้อมูลและด้านอื่น ๆ เช่น

คำขอคัดรับรองเอกสารรับรองราคาประเมินที่ดิน ขอแก้ไขข้อผิดพลาด ข้อคัดค้านในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนให้บริการด้านการออกเอกสารสิทธิ โฉนดที่ดิน น.ส 3ก เป็นต้น และกิจกรรมการให้บริการด้านรังวัด ประกอบด้วยกิจกรรมการให้บริการด้านรังวัดและแบ่งแยก รวมสอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การรังวัดออกเอกสารสิทธิ และการรังวัดทำแผนที่ ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร ให้มีความพร้อมและมีคุณภาพในด้านการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความประทับใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ
2. เพื่อเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ เป็นการศึกษาความเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ โดยใช้เกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ภายใต้หลักการ 3 ด้านของกรมที่ดิน ดังนี้

1. ด้านสถานที่
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านงานที่ให้บริการ

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ประมาณ 28,015 คน (ข้อมูลเดือน พฤศจิกายน 2564)



กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง จำนวน 400 คน ได้มาจากวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างทำแบบบังเอิญ

### ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2564 ถึงมีนาคม 2565

### สมมติฐานการวิจัย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ภายใต้หลักการ 3 ด้านของกรมที่ดิน สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

### การดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ประมาณ 28,015 คน (ข้อมูลเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2564) คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม เป็นแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า t-tast, F-test

## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 41.00 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 มีอายุ 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.75 และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 29.50 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา มีอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 13.25 มีอาชีพเป็นลูกจ้างหน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.25 มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.50 มีอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 และไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้(ต่อเดือน) 15,000 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมา มีรายได้(ต่อเดือน) 30,000 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.25 มีรายได้(ต่อเดือน) ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.25 และมีรายได้(ต่อเดือน)มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

### ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.39$ , S.D. = 0.11) ในด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน ในด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.39$ , S.D. = 0.16) ในประเด็นสำนักงานมีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด และอาคาร สถานที่ของสำนักงานที่ดินมีความสะดวกในการติดต่อสำนักงาน มีห้องน้ำ ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ สำนักงานมีทางลาดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ สำนักงานมีสถานที่จอดรถเพียงพอ สำนักงานมีบริการ Free Wifi สำนักงานมีจุดบริการผู้สูงอายุ พระภิกษุและผู้พิการเป็นกรณีพิเศษ สำนักงานมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D. = 0.20) ในประเด็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีจำนวนเพียงพอในการ

ให้บริการ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีการให้ความรู้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สำนักงานที่ดินมีการจัดฝึกอบรม สัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่เป็นประจำและต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเหมาะสมในให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อยู่ในระดับมาก ด้านงานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.40$ , S.D. = 0.17) ในประเด็นขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการนัดหมายล่วงหน้า มีการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการ อย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

การเปรียบเทียบเพศ กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ พบว่า ค่า Sig. = 0.537 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ด้านบุคลากร พบว่า ค่า Sig. = 0.045 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ แตกต่างกัน ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า ค่า Sig. = 0.298 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบอายุ กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ พบว่า ค่า Sig. = 0.403 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ด้านบุคลากร พบว่า ค่า Sig. = 0.012 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านบุคลากร แตกต่างกัน ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า ค่า Sig. = 0.161 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบระดับการศึกษา กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ พบว่า ค่า Sig. = 0.698 แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ด้านบุคลากร พบว่า ค่า Sig. = 0.175 แสดงว่าประชาชน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า ค่า Sig. = 0.682

แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบอาชีพกับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ พบว่า ค่า Sig. = 0.277 แสดงว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ด้านบุคลากร พบว่า ค่า Sig. = 0.895 แสดงว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า ค่า Sig. = 0.513 แสดงว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านงานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบรายได้(ต่อเดือน)กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ พบว่า ค่า Sig. = 0.022 แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้ (ต่อเดือน)ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ แตกต่างกัน ด้านบุคลากร พบว่า ค่า Sig. = 0.861 แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้ (ต่อเดือน)ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า ค่า Sig. = 0.218 แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้(ต่อเดือน)ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

#### ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ดังนี้

ด้านสถานที่ พบว่า ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับผู้ติดตามผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน จัดสถานที่ให้นั่งใช้งาน และดูแลความสะอาดอยู่ตลอดเวลา เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น ป้ายต่าง ๆ บางจุดชำรุดแล้ว ระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ควรมีการตรวจสอบสถานที่ให้พร้อมให้บริการและสวยงามอยู่เสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้การให้บริการค่อนข้างช้าและการตอบข้อซักถามของประชาชนไม่ทั่วถึงควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมที่ดินมีการนำเทคโนโลยีด้วยบริการผ่าน แอปพลิเคชันต่าง ๆ แต่ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ทราบอย่างทั่วถึง ควรมีประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ และสำนักงานที่ดินควรมี

เว็บไซต์ที่มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ  
ต่อประชาชนผู้ใช้บริการ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ 2) เพื่อเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ดังนี้

### 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงานที่ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งการนำผลการประเมินมาจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อประชาชนผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็นสำนักงานมีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด และอาคารสถานที่ของสำนักงานที่ดินมีความสะดวกในการติดต่อ พนักงานมีห้องน้ำ ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ สำนักงาน มีทางลาดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ สำนักงานมีสถานที่จอดรถเพียงพอ สำนักงานมีบริการ Free Wifi สำนักงานมีจุดบริการผู้สูงอายุ พระภิกษุและผู้พิการเป็นกรณีพิเศษ สำนักงานมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ได้มุ่งมั่นที่จะอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ พร้อมการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ในด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีการให้ความรู้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สำนักงานที่ดิน มีการจัดฝึกอบรม สัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่เป็นประจำและต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อยู่ในระดับมาก พงษ์ อนุสิทธิ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผลการศึกษาพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในด้านการให้ความเชื่อมั่นในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และให้บริการด้วยคำพูด กิริยาท่าทางที่สุภาพ และน่าเชื่อถือ ในด้านงานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็นขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการนัดหมายล่วงหน้า มีการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน เทคโนโลยี ที่ทันสมัย มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ตลอดเวลาอยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศ กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ แตกต่างกัน ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ บุญญา(2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบอายุ กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านบุคลากร แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ บุญญา(2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี



ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3) ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ พบว่า ด้านสถานที่ ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับผู้ติดตามผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจัดสถานที่ให้นั่งใช้งาน และดูแลความสะอาดอยู่ตลอดเวลา เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น บ้ายต่าง ๆ บางจุดชำรุดแล้ว ระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ควรมีการตรวจสอบสถานที่ให้พร้อมให้บริการและสวยงามอยู่เสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้การให้บริการค่อนข้างช้าและการตอบข้อซักถามของประชาชนไม่ทั่วถึง ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมที่ดินมีการนำเทคโนโลยีด้วยบริการผ่าน แอปพลิเคชันต่าง ๆ แต่ประชาชนในพื้นที่ ยังไม่ทราบอย่างทั่วถึง ควรมีประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ และสำนักงานที่ดินควรมีเว็บไซต์ที่มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว(2561) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ 3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 3.1.1 หนังสือ หรือ ตำราบางชื่อเรื่อง มีความจำเป็นต้องการเรียนการสอน นิสิตใช้ไม่เพียงพอจึงควรจัดซื้อจัดหาหนังสือหรือจำนวน copy ให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต 3.1.2 ควรจัดซื้อฐานข้อมูล SCOPUS และ Tunitin เหมือนเดิม 3.1.3 ควรเพิ่มหนังสือใหม่ และทันสมัยมาให้บริการ 3.1.4 หนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยยังมีน้อย และไม่ค่อยทันสมัย 3.2. ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ 3.2.1 ระบบ VPN มีปัญหาบ่อยมาก ควรได้รับการแก้ไขเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงฐานข้อมูลนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย 3.2.2 ค้นหาหนังสือบนชั้นยากมาก บางครั้งเข้ามาใช้บริการไม่ได้จำนวนหนังสือตามที่ต้องการ 3.2.3 ต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ เป็นประจำตลอดปี 3.2.4 เกิดความผิดพลาดในการคืนหนังสือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบการคืนหนังสือ ทุกครั้งเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดค่าปรับ 3.2.5 ห้องน้ำชั้นใต้ดินตรงที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงไม่ค่อยสะอาด อยากให้แม่บ้านไปทำความสะอาดเพราะมีคนใช้เยอะ 3.2.6 ระบบการให้บริการยังมีความสับสน และการสมัครสมาชิกห้องสมุด การยืม และการคืน เป็นต้น 3.2.7 ระบบการค้นหาหนังสือยากสำหรับคนไม่รู้ 3.2.8 ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 3.2.9 ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับบริการ 3.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3.3.1 บุคลากรบางคนยังขาด



ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3.3.2 เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส 3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3.4.1 ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ จัดสถานที่ให้นั่งใช้งาน และดูแลความสะอาดอยู่ตลอดเวลา เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น 3.4.2 ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น 3.4.3 แสงสว่างบางมุมก็ยังไม่ค่อยดี, ป้ายหมวดหมู่วารสารบางที่ชำรุดแล้ว 3.4.4 อยากให้มีจำนวนคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น 3.2.4 ระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ 3.5 ด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตบัณฑิตใหม่

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านบุคลากร ประเด็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น สำนักงานที่ดินอาจจะสรรหาพนักงาน เจ้าหน้าที่เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านบุคลากร ประเด็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีการให้ความรู้กับผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ยน้อยรองลงมา อาจสืบเนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ในการให้บริการด้านความรู้ ความเข้าใจอาจไม่ทั่วถึง ดังนั้น ควรมอบหมายหน้าที่เป็นการเฉพาะราย หรือการกระจายงานโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการที่รวดเร็วขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านสถานที่ ประเด็นของสำนักงานมีทางลาดอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้พิการ มีคะแนนน้อยที่สุดในด้านสถานที่ อาจเนื่องจากสำนักงานที่ค่อนข้างเก่าและใช้มานาน ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ใช้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะ ด้านงานที่ให้บริการ ประเด็นของการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น คะแนนน้อยที่สุดในด้านงานที่ให้บริการ อาจเนื่องมาจากการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ยังไม่ค่อยมีมากเท่าที่ควร ดังนั้น ควรจัดทำป้าย บอร์ดแนะนำการทำนิติกรรมต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้ดูเป็นตัวอย่างในการทำนิติกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการทำวิจัยเชิงปริมาณ ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กันไปด้วย มีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแม่ทะที่ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ต่อไป
2. ควรศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอื่น ๆ หรือในภาพรวมทั้งประเทศด้วย เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่แตกต่างกัน
3. ควรศึกษาตัวแปรที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านอื่น ๆ เช่น ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

### บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2564). **แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ. 2565) ของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.** กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.
- นำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ปรีชา ศรีสุข. (2558). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรคร์ จังหวัดนครสวรรคร์.** วิทยานิพนธ์. มหาลัยบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัชร อนุสิทธิ์. (2561) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- วสุวัฒน์ อำไพกิจพาณิชย์. (2555). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานขออนุญาตอาคารสำนักงานช่าง เมืองพัทยา.** การค้นคว้าอิสระ. มหาลัยบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (การจัดการภาครัฐและเอกชน) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวชัย ดีวิจิตร. (2560). **คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมืองมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.** รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
- สุริรัตน์ ทองจันทร์. (2556). **คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.** การค้นคว้าอิสระ. มหาลัยบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (การจัดการภาครัฐและเอกชน) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.** รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและ  
โครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง\*

THE FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES OF ROYAL  
PAVILION DESIGN AND CONSTRUCTION DIVISION PF DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND  
TOWN & COUNTRY PLANNING

เปรมิกา ปัญญาธิกุล\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ (2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยสำรวจ ประชากร คือ บุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษจำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบหาความแตกต่างค่าที, การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว, การทดสอบถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ (1) ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ (2) ด้านโครงสร้าง (3) ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง ( $R = .586$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 36.00, df = 3, Sig. = .000$ ) แรงจูงใจในการทำงาน (1) ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (2) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (3) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง (4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง ( $R = .672$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 42.29, df = 4, Sig. = .000$ )

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### ABSTRACT

The objectives of this research were three-fold: (1) To study the personal factors effecting the working efficiency of Employees of Royal Pavilion Design and Construction Division of Department of Public Works and Town & Country Planning; (2) To study factors effecting the performance efficiency of Employees of Royal Pavilion Design and Construction Division of Department of Public Works and Town & Country Planning by personal factors; and (3) To study the factors influencing the working efficiency of Employees of Royal Pavilion Design and Construction Division of Department of Public Works and Town & Country Planning.

This is a survey research. The population comprises 210 in Employees of Royal Pavilion Design and Construction Division. A questionnaire was used for data collection. A data were analyzed by using frequency, per cent, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Multiple linear regression.

Major Findings: On personal factors effecting the performance efficiencies of Employees of Royal Pavilion Design and Construction Division of Department of Public Works and Town & Country Planning, it was found that the differences on age level, status level, educational level and position level were statistical significance 0.05. The factors affecting performance were (1) Skills Knowledge Capability; (2) structure; and (3) Staff. There was a relationship with the work efficiency of the employees in the moderate level ( $R=0.586$ ). The factors effecting the work efficiency of Employees of Royal Pavilion Design and Construction Division of Department of Public Works and Town & Country Planning at the significance level of 0.05 ( $F = 36.00$ ,  $df = 3$ ,  $Sig. = .000$ ). Aspects of motivation were (1) Characteristics of creative and challenging work; (2) success; (3) working atmosphere and Security; and (4) relationship with colleagues. There was a relationship with the work efficiency of the employees in the moderate level ( $R = .672$ ). The factors effecting the work efficiency of Employees of Royal Pavilion Design and Construction Division of Department of Public Works and Town & Country Planning were significant at the 0.05 level ( $F = 42.29$ ,  $df = 4$ ,  $Sig. = .000$ ).

**KEYWORDS:** Motivation, Work Efficiency

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเราไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า หากกล่าวถึงสถาบันพระมหากษัตริย์ของประเทศไทย นั้น สถาบันพระมหากษัตริย์ของประเทศไทยมีความสำคัญและผูกพันกับสังคมไทย และคนไทยมาอย่างยาวนานตลอดประวัติศาสตร์ของประเทศตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน ซึ่งในฐานะที่เป็นปัจจัยแห่งความมั่นคงและดำรงอยู่ ได้ทรงนำพาให้ประเทศชาติอยู่รอดปลอดภัยมาโดยตลอด ไม่ว่าจะประเทศจะเผชิญปัญหา อุปสรรค วิกฤตใด สถาบันพระมหากษัตริย์ก็ยังเป็นเสาหลักที่สำคัญของสังคมไทย ในทุก ๆ ด้าน เป็นศูนย์รวมความเคารพรัก และความสามัคคีของคนในชาติ เป็นสมบัติล้ำค่าที่ชาวไทยทุกคนร่วมใจกันปกป้องให้สถาบันพระมหากษัตริย์คงอยู่ ประเทศไทยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นสัญลักษณ์ของการดำรงอยู่ของชาติไทยมาอย่างยาวนาน ดังนั้นสังคมไทยจึงให้ความสำคัญกับสถาบันพระมหากษัตริย์มาตั้งแต่สมัยสุโขทัยจนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ จึงเห็นได้ว่าสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นสถาบันทางสังคมที่เข้มแข็งยืนยง ทำให้ประเทศไทยสามารถรักษาความเป็นไทยมาได้จนถึงทุกวันนี้

พระมหากษัตริย์ไทยทรงครองราชย์ด้วยหลัก ทศพิธราชธรรม ทรงปกป้องเมืองทำนุบำรุงบ้านเมือง ทำนุบำรุงศาสนา เอาใจใส่ประชาชนและสังคมมาจนถึงทุกวันนี้ พระราชกรณียกิจของสถาบันพระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ฯ นั้น สร้างคุณประโยชน์ให้กับประเทศและประชาชนชาวไทยอย่างมากมายมหาศาล และถึงแม้ว่าประเทศไทยในปัจจุบันนี้จะมีรูปแบบการปกครองโดยระบอบประชาธิปไตย แต่สถาบันพระมหากษัตริย์ก็ยังเป็นที่เคารพรักจากประชาชนชาวไทยมากมายเช่นเดิมไม่มีเปลี่ยนแปลง จนถึงพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดี ศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 10 รัชกาลในปัจจุบันก็ยังคงมีความเป็นท่วงราชฎในทุกอย่าง โดยเฉพาะด้านการศึกษา ทรงมีพระราชกระแสรับสั่งในด้านการศึกษา โดยเน้นให้การศึกษาต้องมุ่งสร้างพื้นฐานให้แก่ผู้เรียน การสอนให้มีอาชีพ สอนให้มีงานทำ รวมถึงการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่ตอนนี้ประเทศได้กำลังเผชิญกับปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนั้นปัจจุบันมีองค์กรและหน่วยงานมากมาย ที่สนับสนุนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ รวมไปถึงกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมืองด้วย

กองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ ออกแบบก่อสร้าง และตกแต่งพลับพลาพิธีที่ประทับและสถานที่ในงานพระราชพิธี และงานรัฐพิธีกำหนดและพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับงานพลับพลาพิธี ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการและให้คำปรึกษาการออกแบบ ก่อสร้าง และตกแต่งพลับพลาพิธี และการจัดสถานที่ ให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานพลับพลาพิธี ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่และจัดสถานที่ในงานพิธี เพื่อการต้อนรับบุคคลสำคัญของประเทศและของรัฐบาล

ตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

พลับพลาพิธี เป็นที่ประทับชั่วคราวซึ่งปลูกสร้างไว้สำหรับรับรองพระเจ้าแผ่นดิน และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ฯ โดยกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ เป็นหน่วยงานหลักในการเตรียมที่ประทับชั่วคราวในการประกอบพระราชกรณียกิจ งานพระราชพิธี งานพิธีที่พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ฯ ทรงใช้ประทับในการทรงงาน การพัฒนา และการช่วยเหลือราษฎรในทุกๆ พื้นที่ของประเทศไทย ซึ่งพลับพลาพิธีที่ประทับ ต้องมีความเรียบร้อย สวยงาม มั่นคงแข็งแรง สมพระเกียรติ และทรงปลอดภัยสูงสุด ไม่ว่าจะทรงใช้ระยะเวลาในการประทับเพื่อทรงงานภายในพลับพลาพิธีมากน้อยเพียงใด ในการตกแต่งสถานที่ก็ยังต้องมีความสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก การปรับอุณหภูมิภายในพลับพลา และบริเวณที่ประทับ ให้ได้รับความสบายในขณะที่ทรงประทับ การก่อสร้างต้องเน้นด้านความแข็งแรงทนทาน ถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย และหลักวิชาการด้านวิศวกรรมโยธา

ภารกิจในโครงการพิเศษ การเตรียมการรับเสด็จฯ ของกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธี และโครงการพิเศษ นอกจากการก่อสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับทรงงานแล้ว ยังมีหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับความไว้วางใจในหลายๆ ด้าน ให้อยู่ในความรับผิดชอบของกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธี และงานที่ไม่มีเจ้าภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดเตรียมระบบ เทคนิค การวางแผนในการเปิดผ้าแพรคลุมป้ายอาคาร ผ้าแพรคลุมพระบรมราชานุสาวรีย์ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และความชำนาญ ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการจัดเตรียมถวายงานด้านรทห้องสรงในพื้นที่ ที่ไม่สามารถถวายห้องสรงภายในอาคารที่มีความสมพระเกียรติได้ กองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีจึงได้ออกแบบรทห้องสรงที่ประกอบด้วย ห้องพักผ่อนพระอิริยาบถ ห้องทรงงาน ที่มีความพร้อมด้านเทคนิค อุปกรณ์ ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ทุกพระองค์ตามแต่ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องเป็นที่ยอมรับของกองกิจการในพระองค์ฯ สำนักพระราชวัง ที่ให้นำรทห้องสรงถวายงานอย่างสมพระเกียรติ และยังมีภารกิจในการรับเสด็จในวันสำคัญต่างๆ กองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธียังได้รับความไว้วางใจมอบหมายภารกิจในการก่อสร้างสะพานปล่อยปลา ปล่อยสัตว์ต่างๆ ตกแต่งสถานที่เพื่อใช้ประกอบพิธี รวมทั้งจัดสร้างมณฑลพิธีเททองหล่อพระ พิธียกช่อฟ้า พิธีบวงสรวงต่างๆ

จากการที่กองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง และทำภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการถวายพระเกียรติยศของพระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ฯ และทำให้ต้องประสานงานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจเหล่านี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรไม่ว่าจะเป็น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานจ้าง

เหมาบริการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษจะต้องมี ศักยภาพ คุณภาพ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของตนเอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้หากบุคลากรของกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลให้กองออกแบบก่อสร้างพลับพลา พิธีและโครงการพิเศษมีความเข้มแข็ง สามารถปฏิบัติการกิจเพื่อถวายพระเกียรติยศของ พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ฯ ให้ดีขึ้นด้วย

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการ ทำงานอย่างจริงจังของบุคลากรในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจจะมีสาเหตุหลายประการ ซึ่ง สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เลยนั่นคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วย ความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ สูงสุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางในการบริหาร จัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าในส่วนของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลา พิธีและโครงการพิเศษนั้น ที่มีความเกี่ยวข้องข้องกับการถวายงานเพื่อเตรียมการรับเสด็จฯ การประกอบ พระราชกรณียกิจ งานพระราชพิธี งานพิธีและงานโครงการพิเศษแต่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ฯ จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และมีปัจจัย อะไรบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ ของกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้ จากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุง พัฒนา แก้ไขปัญหา และเป็นแนวทางใน การประยุกต์ใช้กับการทำงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ ให้มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

#### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลา พิธีและโครงการพิเศษ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบ ก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบ ก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมืองต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง
3. แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากร กองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนทั้งสิ้น 210 คน ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาการวิจัยเป็นเวลา 3 เดือน โดยดำเนินการวิจัยในช่วงเวลาเดือนมิถุนายน 2564 ถึงเดือนสิงหาคม 2564

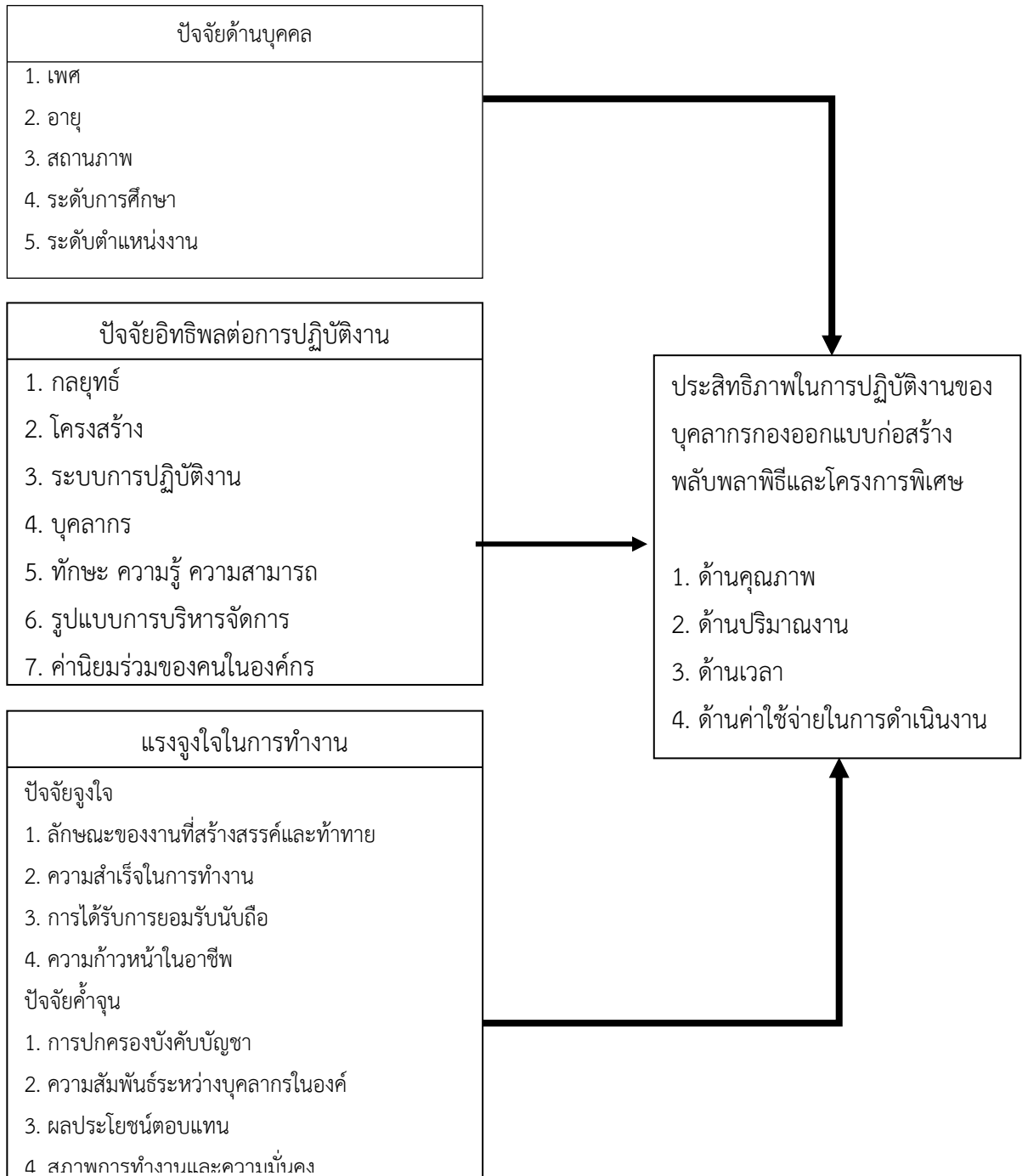
### กรอบแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย

การวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย โดยมีการกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษเป็นตัวแปรตาม(Dependent variable) ดังนี้



ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวน 210 คน (ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2564)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการใช้การรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบปฏิบัติการ บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในอาชีพ

การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงานและความมั่นคง

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ ด้านคุณภาพของงานของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 5 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ต้องการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ต่อการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามทั้งหมดมาประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติ SPSS (Statistical package for the social sciences) ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด
2. เสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20 ราย และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและตรวจสอบความถูกต้อง
5. นำข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาลงรหัส (Coding) คือการลงลำดับของแบบสอบถาม การลงค่าตามข้อ และกลุ่มของแบบสอบถามสำหรับประมวลผล
6. ประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติ SPSS (Statistical package for the social sciences)
7. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่จากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติ SPSS มาวิเคราะห์ ตรวจสอบและอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปรและพหุคูณ
8. นำผลการอธิบาย จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาทำการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี และพิจารณาด้วยเหตุผล มาช่วยตีกรอบในแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล
9. วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
10. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดเพื่อใช้ในการตรวจสอบสมมติฐาน

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบปฏิบัติการ บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์ และท้าทาย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงานและความมั่นคงในงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลังพลาศ พิธีและโครงการพิเศษ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้าน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### อภิปรายผล

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวน 210 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.1 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49 มีอยู่ในการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.6 และระดับตำแหน่งเป็น พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 45.2 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า บุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรชายในวัยทำงานซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานไม่มาก มีอิสระ มีเวลาทุ่มเทให้กับงานได้มาก และมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน มีค่า Sig ในแต่ละด้านมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H^0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H^1$  ซึ่งหมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชัย จตุพรวาที (2557) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์

อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามอายุมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.41 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง  $H^1$  และปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H^0$  ซึ่งหมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัลณ์ณภัทร ทองกร (2560) ที่

ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชลบุรี 2” พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชลบุรี 2 แตกต่างกันได้ โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชลบุรี 2 แตกต่างกันได้ โดยผลงานวิจัย พบว่า กลุ่มพนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า กลุ่มพนักงานอายุ 41 – 50 ปี และ มากกว่า 50 ปี กลุ่มพนักงานอายุ 30 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า กลุ่มพนักงานอายุมากกว่า 50 ปี ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า กลุ่มพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

สถานการณ์ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง  $H^1$  และปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H^0$  ซึ่งหมายความว่าหมายความว่าสถานการณ์ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน กัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามช่วงระดับการศึกษามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเวลามีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง  $H^1$  และปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H^0$  ซึ่งหมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาศนาธิป จันท์สง่า (2561) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง  $H^1$  และปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H^0$  ซึ่งหมายความว่าระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธี และโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง

ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ถือเป็นปัจจัยอิทธิพลในการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญต่อองค์การในระดับ ( $B = .222$ ) เนื่องจากองค์กรแต่ละองค์กรต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาทำงาน ความสามารถเป็นคุณสมบัติเฉพาะบุคคลซึ่งจะมีความเหมาะสมเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ของงาน และควรมีความสามารถที่หลากหลายด้าน ทั้งทักษะด้านงานอาชีพ เป็นทักษะเฉพาะตำแหน่งตามหน้าที่ และลักษณะงานที่รับผิดชอบเช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล รวมทั้งทักษะด้านความถนัด เช่น มีความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ( $R = .492$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 39.428, df = 2, Sig. = .000$ )

ด้านโครงสร้าง เป็นอีกส่วนหนึ่งของปัจจัยอิทธิพลการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับ ( $B = .210$ ) ซึ่งรองลงมาจากด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ เนื่องจากโครงสร้างได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ ตามความชำนาญเฉพาะด้าน หรือหน้าที่ของงานโดยมีการสรรหาบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่างๆ มีการกำหนดให้มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อควบคุมการทำงานและใช้ในการติดต่อประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์พันธกิจ เป้าประสงค์ ที่องค์กรตั้งไว้ ถ้าองค์กรมีการกำหนดโครงสร้างได้อย่างชัดเจนและตรงตามรายละเอียดของงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การเป็นอันมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ( $R = .492$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 39.428$ ,  $df = 2$ ,  $Sig. = .000$ )

ด้านบุคลากรเป็นอีกส่วนหนึ่งของปัจจัยอิทธิพลการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับ ( $B = .133$ ) ซึ่งรองลงมาจากด้านโครงสร้าง เนื่องจาก ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้นควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น องค์กรต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยกำหนดหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรเป็นอันมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ ศรีพะเนิน (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลัง กรณีศึกษา เทศบาลในเขตอำเภอเมือง อำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” พบว่า ความพร้อมภายในกองคลังโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยด้านบุคลากรมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก การบริหารภายในกองคลังโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ในส่วนของตัวแปรอิสระที่พบว่าไม่ Sig. คือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมืองโดยรวม คือ 1) ด้านกลยุทธ์ 2) ด้านระบบปฏิบัติการ 3) ด้านรูปแบบของการบริหาร และ 4) ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านแบบของการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง

ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในลำดับแรก ( $B = .298$ ) เนื่องจาก ถ้าการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้รับมอบหมายว่าเป็นงานใหม่ๆ ที่มีความท้าทาย มีความน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเองให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถกระทำเองได้ตั้งแต่เริ่มต้น

งานงานนั้นเสร็จสิ้นเพียงผู้เดียว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การ เป็นอันมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง” ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระของแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในลำดับที่ 2 ( $B = .197$ ) รองมาจากด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ทั้งนี้ บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ได้รับโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ ย่อมเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จทันเวลา และมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล และด้านความก้าวหน้า

ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในลำดับที่ 3 ( $B = .150$ ) ที่มีผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ถ้าหน่วยงานมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ อาคารสถานที่ที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์การ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ มีบรรยากาศการทำงานที่ดี มีความพร้อมและเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้ไม่เกิดความท้อถอยในการทำงาน รวมทั้งสภาพการทำงานที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าตนเอง จะสามารถประกอบอาชีพนั้นได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือตรงกับความต้องการพร้อมกับสวัสดิการต่างๆ ที่สร้าง ความพึงพอใจให้กับตนเองนั้น ย่อมเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จทันเวลา มีคุณภาพ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การเป็นอันมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความ



เข้าใจในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในลำดับที่ 4 ( $B = .125$ ) ที่มีผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรต่างย่อมต้องการส่งเสริมให้ทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะนั่นหมายถึงความรักใคร่ปรองดอง ความร่วมแรงร่วมใจ ช่วยเหลือเกื้อกูล สามัคคี และร่วมหัวจมท้ายกันเผชิญกับทุกสถานการณ์ เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ ท้ายที่สุดแล้วองค์กรที่มีทีมงานที่ทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑล รอยตระกูล (2556) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา ในภาพรวมมี 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการตลาด โดยเป็นการส่งเสริมอย่างจริงจังเพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในงานขององค์กร และสามารถแก้ไขปัญหาในงานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาศานติ ปันธุ์สง่า (2561) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในส่วนของตัวแปรที่พบว่าไม่ Sig. คือไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมืองโดยรวม คือ 1) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 2) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 3) ด้านการปกครองบังคับบัญชา และ 4) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $R = .727$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 68.663, df = 4, Sig. = .000$ )

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองออกแบบก่อสร้าง พลับพลาพิธีและโครงการพิเศษ กรมโยธาธิการและผังเมือง พบว่ามีสิ่งที่จะต้องนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้เสนอแนวทางไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรให้ความสำคัญและลดความเหลื่อมล้ำของปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ โดยควรส่งเสริมให้องค์กรคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับ ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ประเภทของงาน ความเชี่ยวชาญของงาน ให้เข้ากับ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน เช่น บุคลากรเพศชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานราชการนั้น ควรจัดให้อยู่ในฝ่ายที่มีใช้ความคิด สร้างสรรค์ในการทำงาน มีความเป็นอิสระในการทำงาน เนื่องจากคนอายุช่วงนี้มีประสบการณ์ไม่สูงมาก ย่อมมีความท้าทายและกระตือรือร้นในการทำงาน กล้าคิดกล้าตัดสินใจ เป็นต้น

2. ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ เช่น หน่วยงานสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้งานอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญตามสายงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ไหวพริบปฏิภาณ วิธีการ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้ อย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งจัดบุคลากรเข้าร่วมอบรมโครงการ ต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ หรือนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

3. ควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากร เพราะจะเป็นตัวกำหนดตำแหน่งหน้าที่ของงาน ประเภทของงาน รายละเอียดของงาน โดยองค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการ กำหนดโครงสร้างด้วย ซึ่งบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานจะพบปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานจริง

4. ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในองค์กร เช่น องค์กรควรมีแผนพัฒนาบุคลากรรายปี มีการปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนอัตรากำลังอย่างต่อเนื่อง องค์กรควรกำหนด คุณลักษณะ การคัดเลือก และจัดวางบุคลากรให้ตรงตามสายงานอย่างพอเพียงในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีระบบการสรรหาที่เป็นธรรม พิจารณาจากความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

5. ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย องค์กร หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชา ควร สนับสนุนให้มีการคัดเลือกโครงการใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ มีความน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิด

ริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเองให้ต้องลงมือทำ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความรู้สึกท้าทาย สนุกสนานในการทำงานมากขึ้น

6. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ควรเปิดโอกาสให้การสนับสนุน ส่งเสริมแนวทาง วิธีการปรับปรุง แก้ไขงาน พัฒนางานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดีขึ้น โดยการไม่ตัดโอกาสหรือลงโทษ รวมทั้งไม่มอบหมายงานให้ทำ และเมื่องานนั้นสำเร็จลุล่วงแล้วผู้บังคับบัญชาต้องแสดงให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จนั้นด้วย

7. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง องค์กร หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาควรมีเรื่องอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ ทันสมัยและพร้อมใช้งานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว จัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยอาจกำหนดให้จัดทำ 5 ส. เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของสภาพแวดล้อมต้องแสงสว่างอย่างพอเพียง มีบรรยากาศ และอุณหภูมิที่เหมาะสม ต้องคอยหมั่นตรวจตรา ดูแล รวมทั้งควรจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ ที่สร้าง ความพึงพอใจให้กับบุคลากร เช่น สวัสดิการการรักษาพยาบาล การลาประเภทต่างๆ ผลประโยชน์ตอบแทนประเภทอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน สวัสดิการสงเคราะห์บุตร ซึ่งควรจัดให้มีสวัสดิการที่เท่าเทียมกันทุกตำแหน่งงาน

8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร องค์กร หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชา ควรจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้มีการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เป็นกิจกรรมส่งเสริมให้ทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะนั่นหมายถึงความรักใคร่ปรองดอง ความร่วมแรงร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูล สามัคคี และร่วมหัวจมท้ายกันเผชิญกับทุกสถานการณ์ เช่น การจัดโครงการศึกษาดูงานต่างๆ เป็นต้น

### บรรณานุกรม

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ  
ลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ณัทชัย ใจเย็น. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน  
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยสยาม
- ดวงเพ็ญ ศรีพรหม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอวังม่วง และอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กร  
บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา

- นิตดา ประพฤติธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน  
อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นัชภรณ์ นาคสุข. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความสุขใน  
การทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สังกัดสำนักงาน  
อธิการบดี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า.(2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต :  
มหาวิทยาลัยสยาม
- พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางแค. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัย  
สยาม
- เมธี ไพรัชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด : มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- ระวุฒิ อัดตนนท์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน  
เครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์.
- ลลันณภัทร ทองกร. (2560). ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออม  
สินเขตชลบุรี 2. คณะบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- วรภรณ์ ศรีพะเนิน. (2550). การสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการบริหารงานคลัง : กรณีศึกษา เทศบาลในเขตอำเภอเมือง อำเภอท่ามะกา  
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระวุฒิ อัดตนนท์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน  
เครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต:  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริวิษณุ เวชกิจ. (2556). ปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา. วิศวกรรมมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นใน  
เขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เชียงใหม่

- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง** : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อติภา ชาวพร. (2559). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ เทเลวิชั่น จำกัด**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยสยาม
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์**. พุทธศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร**. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บางเลน จังหวัดนครปฐม

People's expectations regarding the provision of public services by the  
Bang Len Subdistrict Administrative Organization.  
Nakhon Pathom Province

MR. BAO JUNJIE

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม

รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม 3,124คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ จำนวน 215 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และOne Way Anova.

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง การเปรียบเทียบ การจัดบริการสาธารณะ

## ABSTRACT

The objectives of this research are two folds: (1) to study the level of expectation of Bang Len Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province(2) To compare the expectations of the people, Bang Len Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province

This research is quantitative research. The population used in this research was the population of Bang Len Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province 3,124 people. The sample group used in this research was 215 people. The sample size was calculated from the population. using Taro Yamane's formula using a simple sampling method. Using questionnaires as a tool to collect data. Using statistics for frequency, mean, standard deviation and hypothesis testing using statistical t-test and One Way Anova.

The results of the study found that (1) the level of expectations of the people regarding the provision of public services by the Bang Len Subdistrict Administrative Organization; Nakhon Pathom Province Overall, it was at a high level. (2) Results of comparing people's expectations regarding the provision of public services by the Bang Len Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province Classified by personal factors, overall, it was found that they were not significantly different at the .05 level.

**Keywords:** Expectation, Compare, Public services

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลตามหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง มีอิสระพอสมควรในการบริหารจัดการ มีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากราชการส่วนภูมิภาค จะเห็นได้ว่าถึงรัฐบาลจะให้ความสำคัญกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานราชการระดับพื้นที่ให้มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและดูแลทุกข์สุข

ของประชาชนเพียงใด แต่ดูเหมือนว่าไม่อาจที่จะสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึง

เนื่องจากรัฐบาลต้องการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นและมีจุดมุ่งหมายหลักคือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การเมือง การปกครอง ทั้งในเรื่องการใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นตัวแทนของตนมาบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนากระบวนการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุดองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่นซึ่งการดำเนินงานจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายต้องอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญ ในการดำเนินงานที่จะต้องให้ประชาชนได้รับบริการทั่วถึง รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองท้องถิ่นนับวันจะมีเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพัฒนาตนเอง แต่ปัญหาส่วนใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาในเรื่องเชิงหลักการและการปฏิบัติ เนื่องจากประชาชนขาดความร่วมมือในการจัดทากิจกรรม และขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้พยายามพัฒนาการให้บริการ โดยการกำหนดนโยบาย วิธีการดำเนินงานและการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และได้รับการบริการที่มีมาตรฐานไปกว่าเดิม ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง สภาพการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาไปพัฒนาองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามปัจจัยส่วนบุคคล



## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสัมฤทธิ์ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนประชากร 3,124 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 215 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### ขอบเขตด้านพื้นที่

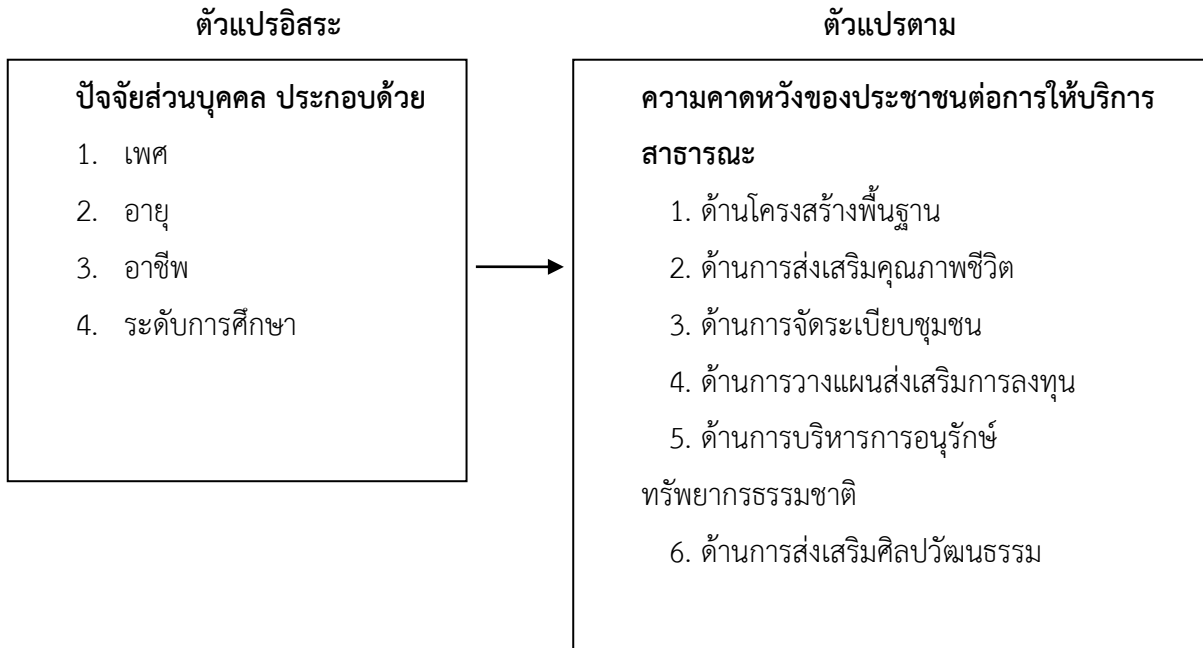
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม

### ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง เดือนตุลาคม 64 ถึงเดือนกุมภาพันธ์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมส่งผลให้ได้แบบจำลองของกรอบความคิดในการวิจัยที่สอดคล้องกับปัญหาการศึกษา ดังนี้



### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนประชากร 3,124 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 215 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม แบ่งแบบเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษานำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขออนุญาตความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือพร้อมด้วยหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

3. ทำการนัดหมายกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ตามวันเวลาที่กำหนด แล้วเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งแจ้งการตอบแบบสอบถาม พร้อมกับแจกแบบสอบถามให้ตอบโดยอิสระแล้วรับคืนทันที

4. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ จนครบตามจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา แล้วนำไปประมวลผล ต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังจำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน
3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังจำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน
4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวัง ด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน
6. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังจำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่บางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ เรื่องสาธารณูปโภค ได้แก่ การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ทั่วถึง จัดหาน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภคอย่างเพียงพอติดตั้งระบบกรองน้ำที่ได้มาตรฐานเพื่อให้น้ำสะอาดปลอดภัยของน้ำต่อการอุปโภค-บริโภค นอกจากนี้การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ส่วนด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น การบำรุงรักษา และส่งเสริมประเพณีตามเทศกาล การส่งเสริมให้ประชาชนนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรจัดทำแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขปโภค และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่
2. ควรวางแผนการพัฒนา และแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมการทำงานและสามารถให้ประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในการนำเอาความรู้ด้านทัศนคติ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่น มาใช้ในการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์
2. ควรมีการงานวิจัยด้านการคาดหวังในหน่วยงานพื้นที่อื่นๆที่เกี่ยวกับหน่วยงานท้องถิ่น โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล

## บรรณานุกรม

- เครือวัลย์ เพชรกิ่ง และรชพล ศรีขาวรส. (2560). **ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์**. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ.2562
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชำเลื่อง พุฒพรหม. (2545). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ดารา ทีปะปาล. (2552). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ตุลา มหาสุธานนท์. (2545). **หลักการจัดการ หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ธนธการพิมพ์.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2544). **ภาวะผู้นำเพื่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นาริรัตน์ ซูอัสณา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปรีชา วิหคโต. (2547). **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนทโมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิกานดา วิทยาแพทย์. (2558). **ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราไพพรรณี.
- วิเชียร วิทยอดม. (2550). **การพัฒนางองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธนวัชการพิมพ์.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ส เจริญ การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2558). **การคำนวณหาช่วงของการสุ่มตัวอย่าง**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Aday, L., & Anderson, R. (1975). **Development of indices of access to medical care: Health administration**. Michigan.
- Best, John W. (1977). **Research in Education. (3rd ed)**. Englewood cliffs: N.J.: Prentice-Hall Inc.
- Clay, R. (1988). **Chambers English dictionary**. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Maslow, A. M. (1954). **Motivation and personality**. New York: Harper and Row.
- Millet, A. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Morse, P. M. (1958). **Queues, inventories, and maintenance: the analysis of operational system with variable demand and supply**. Wiley.
- Oberst, M.T. (1984). **Patients' perceptions of care: Measurement of quality and satisfaction**. Kenya: Imprint.
- Oliver, R. L. (1980). **A cognitive model of the antecedents and consequences of**

- satisfaction decisions.** Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** J Marketing, 48(Fall)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality.** J Retailing,
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). **An empirical examination of relationships in an extended service quality model.** Marketing Science Institute, Cambridge, M.A.
- Robbin, S. P., & Coulter, M. (1999). **Management (6th ed.).** New Jersey: Prentice Hall.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to social chang.** Pennsylvania: Dowder, Hutchison.
- Taro Yamane. (1 9 7 3 ). **Statistics: An introductory analysis (3 rd ed.).** New York: Harper and Row.
- Tenner, A. R., and Detoro, I. J. (1992). **Total quality management: There step to continuousimprovement.** Massachusetts: Addison-Wesley.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and motivation.** New York: John Wiley & Sons.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2 0 0 3 ) **Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm (3rd ed.).** New York: McGraw-Hill Irwin.
- Ziethaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions.** New York: The Free

ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บางเลน จังหวัดนครปฐม

People's expectations regarding the provision of public services by the  
Bang Len Subdistrict Administrative Organization.  
Nakhon Pathom Province

MR. BAO JUNJIE

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม

รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม 3,124คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ จำนวน 215 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และOne Way Anova.

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง การเปรียบเทียบ การจัดบริการสาธารณะ



## ABSTRACT

The objectives of this research are two folds: (1) to study the level of expectation of Bang Len Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province(2) To compare the expectations of the people, Bang Len Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province

This research is quantitative research. The population used in this research was the population of Bang Len Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province 3,124 people. The sample group used in this research was 215 people. The sample size was calculated from the population. using Taro Yamane's formula using a simple sampling method. Using questionnaires as a tool to collect data. Using statistics for frequency, mean, standard deviation and hypothesis testing using statistical t-test and One Way Anova.

The results of the study found that (1) the level of expectations of the people regarding the provision of public services by the Bang Len Subdistrict Administrative Organization; Nakhon Pathom Province Overall, it was at a high level. (2) Results of comparing people's expectations regarding the provision of public services by the Bang Len Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province Classified by personal factors, overall, it was found that they were not significantly different at the .05 level.

**Keywords:** Expectation, Compare, Public services

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลตามหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง มีอิสระพอสมควรในการบริหารจัดการ มีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากราชการส่วนภูมิภาค จะเห็นได้ว่าถึงรัฐบาลจะให้ความสำคัญกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานราชการระดับพื้นที่ให้มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและดูแลทุกข์สุข

ของประชาชนเพียงใด แต่ดูเหมือนว่าไม่อาจที่จะสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึง

เนื่องจากรัฐบาลต้องการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นและมีจุดมุ่งหมายหลักคือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การเมือง การปกครอง ทั้งในเรื่องการใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นตัวแทนของตนมาบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนากระบวนการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุดองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่นซึ่งการดำเนินงานจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายต้องอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญ ในการดำเนินงานที่จะต้องให้ประชาชนได้รับบริการทั่วถึง รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองท้องถิ่นนับวันจะมีเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพัฒนาตนเอง แต่ปัญหาส่วนใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาในเรื่องเชิงหลักการและการปฏิบัติ เนื่องจากประชาชนขาดความร่วมมือในการจัดทากิจกรรม และขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้พยายามพัฒนาการให้บริการ โดยการกำหนดนโยบาย วิธีการดำเนินงานและการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และได้รับการบริการที่มีมาตรฐานไปกว่าเดิม ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง สภาพการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาไปพัฒนาองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดบริการสาธารณะตามปัจจัยส่วนบุคคล

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสัมฤทธิ์ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนประชากร 3,124 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 215 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### ขอบเขตด้านพื้นที่

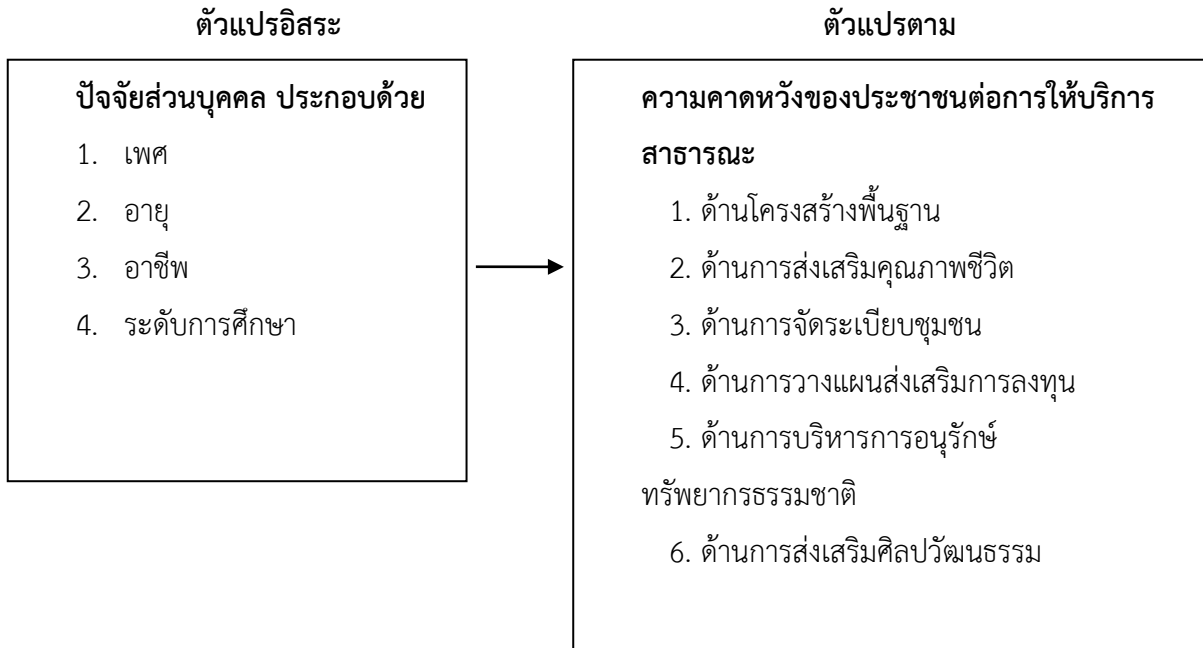
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม

### ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง เดือนตุลาคม 64 ถึงเดือนกุมภาพันธ์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมส่งผลให้ได้แบบจำลองของกรอบความคิดในการวิจัยที่สอดคล้องกับปัญหาการศึกษา ดังนี้



### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุข
3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนประชากร 3,124 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 215 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม แบ่งแบบเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษานำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขออนุญาตความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือพร้อมด้วยหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

3. ทำการนัดหมายกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ตามวันเวลาที่กำหนด แล้วเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งแจ้งการตอบแบบสอบถาม พร้อมกับแจกแบบสอบถามให้ตอบโดยอิสระแล้วรับคืนทันที

4. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ จนครบตามจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา แล้วนำไปประมวลผล ต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังจำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน
3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังจำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน
4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวัง ด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน
6. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังจำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่บางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ เรื่องสาธารณูปโภค ได้แก่ การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ทั่วถึง จัดหาน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภคอย่างเพียงพอติดตั้งระบบกรองน้ำที่ได้มาตรฐานเพื่อให้น้ำสะอาดปลอดภัยของน้ำต่อการอุปโภค-บริโภค นอกจากนี้การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ส่วนด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น การบำรุงรักษา และส่งเสริมประเพณีตามเทศกาล การส่งเสริมให้ประชาชนนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรจัดทำแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขปโภค และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่
2. ควรวางแผนการพัฒนา และแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมการทำงานและสามารถให้ประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในการนำเอาความรู้ด้านทัศนคติ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่น มาใช้ในการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์
2. ควรมีการงานวิจัยด้านการคาดหวังในหน่วยงานพื้นที่อื่นๆที่เกี่ยวกับหน่วยงานท้องถิ่น โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล

## บรรณานุกรม

- เครือวัลย์ เพชรกิ่ง และรชพล ศรีขาวรส. (2560). **ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์**. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ.2562
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชำเลื่อง พุฒพรหม. (2545). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ดารา ทีปะปาล. (2552). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ตุลา มหาสุธานนท์. (2545). **หลักการจัดการ หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ธนธการพิมพ์.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2544). **ภาวะผู้นำเพื่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นาริรัตน์ ซูอัสฉา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปรีชา วิหคโต. (2547). **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนทโมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิกานดา วิทยาแพทย์. (2558). **ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราไพพรรณี.
- วิเชียร วิทยอดม. (2550). **การพัฒนารองการ**. กรุงเทพฯ: ธนวัชการพิมพ์.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ส เจริญ การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2558). **การคำนวณหาช่วงของการสุ่มตัวอย่าง**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Aday, L., & Anderson, R. (1975). **Development of indices of access to medical care: Health administration**. Michigan.
- Best, John W. (1977). **Research in Education. (3rd ed)**. Englewood cliffs: N.J.: Prentice-Hall Inc.
- Clay, R. (1988). **Chambers English dictionary**. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Maslow, A. M. (1954). **Motivation and personality**. New York: Harper and Row.
- Millet, A. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Morse, P. M. (1958). **Queues, inventories, and maintenance: the analysis of operational system with variable demand and supply**. Wiley.
- Oberst, M.T. (1984). **Patients' perceptions of care: Measurement of quality and satisfaction**. Kenya: Imprint.
- Oliver, R. L. (1980). **A cognitive model of the antecedents and consequences of**



- satisfaction decisions.** Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** J Marketing, 48(Fall)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality.** J Retailing,
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). **An empirical examination of relationships in an extended service quality model.** Marketing Science Institute, Cambridge, M.A.
- Robbin, S. P., & Coulter, M. (1999). **Management (6th ed.).** New Jersey: Prentice Hall.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to social chang.** Pennsylvania: Dowder, Hutchison.
- Taro Yamane. (1 9 7 3 ). **Statistics: An introductory analysis (3 rd ed.).** New York: Harper and Row.
- Tenner, A. R., and Detoro, I. J. (1992). **Total quality management: There step to continuousimprovement.** Massachusetts: Addison-Wesley.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and motivation.** New York: John Wiley & Sons.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2 0 0 3 ) **Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm (3rd ed.).** New York: McGraw-Hill Irwin.
- Ziethaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). **Delivering quality service: Balancingcustomer perceptions.** New York: The Free

การตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่

อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

PEOPLE RESPONSES TO SERVICES OF THAKHAI SUBDISTRICT

ADMINISTRATIVE ORGANIZATION MUAENG CHACHOENGSAO

DISTRICT CHACHOENGSAO PROVINCE

พรปวีณ์ เอี้ยวศิริ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการตอบสนองของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรของการวิจัยเป็นจำนวน 10,619 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรที่มีชื่อตามทะเบียนบ้านอยู่ในตำบลท่าไข่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 386 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ และใช้สถิติ t-test และ F-test ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า (1) ประชาชนมีระดับการตอบสนองต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ของประชาชนตำบลท่าไข่ด้านระบบสาธารณูปโภค รวมทั้ง ด้านการบริการ สาธารณะ และด้านบริการ ณ จุดทำการตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสในหมู่บ้านแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการตอบสนองของการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ไม่แตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะประกอบไปด้วย 1) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรปรับปรุงโครงสร้าง สาธารณูปโภคให้มีความทันสมัย และใช้งานได้จริง 2) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ควรมี

การลงพื้นที่จัดประชาพิจารณ์ก่อนการทำโครงการ 3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรมีการสร้างช่องทางประสานงานบริการแบบออนไลน์ 4) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรให้ผู้นำชุมชนแต่ละหมู่บ้านเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการนำเสนอโครงการพัฒนาชุมชนและการจัดซื้อต่าง ๆ

**คำสำคัญ:** การตอบสนอง, การบริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

### ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the level of people's opinion towards the response on the services of Thakhai Subdistrict Administrative Organization (2) to compare the level of public opinion towards the response on the services of Thakhai Subdistrict Administrative Organization classified by personal factors and (3) to develop and improve services of Thakhai Subdistrict Administrative Organization.

The research was quantitative. The population of the study was 10,619 people. The sample for this study was 386 people. The population named according to the house registration was in Thakhai Subdistrict Administrative Organization Muaeng Chachoengsao District Chachoengsao Province. The samples were determined by using Taro Yamane Formula. A questionnaire was used as the data collection instrument. The statistics for data analysis included percentage, mean, and S.D., a t-test and an F-test (One-way ANOVA) were used in hypothesis testing for comparison. In case of significant difference was found, LSD was used in post hoc testing.

The results of the research found that (1) the people's response level on utilities system, public services, and service at the sub-district office of Thakhai Subdistrict Administrative Organization Muaeng Chachoengsao District Chachoengsao Province were at a high level. (2) Gender, age, occupation, education level, monthly income and the marital status in the village is different. There was the same level of opinions on the people's response of services of Thakhai Subdistrict Administrative Organization Mueng Chachoengsao District Chachoengsao Province. No different. (3) Suggestions consist of: 1) Thakhai Subdistrict Administrative Organization should improve the infrastructure structure to be modern and practical. 2) Thakhai Subdistrict Administrative Organization should have a public hearing before the project.

3) Thakhai Subdistrict Administrative Organization should establish an online service coordination channel. 4) Thakhai Subdistrict Administrative Organization should provide opportunities for community leaders in each village to be part of the committee to present community development and procurement projects.

**Keywords:** Response, Public Service, Subdistrict Administrative Organization

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. เป็นหน่วยงานจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564) ด้วยโครงสร้างการปกครองและการแบ่งส่วนพื้นที่การดูแลประชาชนของประเทศไทย โดยตระหนักถึงการดูแลอย่างทั่วถึงไปจนถึงระดับหน่วยย่อย อบต. มีบทบาทสำคัญในการดูแลภาพรวมของตำบลที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาระบบสาธารณสุข การอำนวยความสะดวกประชาชน ไปจนถึงการดูแลความเป็นอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ และรวบรวมข้อมูลภายในพื้นที่ ส่งต่อไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ อบจ. เพื่อรับผิดชอบด้านนโยบายและการดูแลแบบภาพรวมของจังหวัดนั้น ๆ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดระบบการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ขึ้นมา มีจุดประสงค์เพื่อประเมินและวัดระดับการทำงานของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นตามวิสัยทัศน์ของกรมปี 2563 คือ ““องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะ ตามมาตรฐานไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีภายในปี 2565” โดยใช้ “การประเมินประสิทธิภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ.-อปท.) หรือ “Local Performance Assessment (LPA)” ทำการประเมินผลการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบ ได้ตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งในปัจจุบันการประเมิน LPA มี 5 ด้าน คือ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นภายในอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกสาธารณะแก่ภาคประชาชนในตำบลท่าไข่ จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นหลัก สำหรับตำบลท่าไข่ประกอบไปด้วย 17 หมู่บ้าน ประชากร 10,619 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่, 2561) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมร้อยละ 70 รองลงมาคือ รับจ้าง รับราชการ และค้าขาย มียุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบพื้นที่อุตสาหกรรมเกษตร และการพัฒนาความเป็นอยู่ให้มั่นคงแก่ทุกครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่, 2558) ในการประเมินความพึงพอใจของภาคประชาชนต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถศึกษาได้จากการปฏิบัติหน้าที่สาธารณะที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพันธกิจของหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองกับความต้องการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น เช่นการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคอย่างประปา ไฟฟ้า ถนน ทางเดินสาธารณะ และการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเรียกร้องที่ถูกต้องและเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้นนำมาสู่การศึกษาการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อทำความเข้าใจถึงความพึงพอใจและสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการทำงานของ อบต. และสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริการของหน่วยงานต่อไปได้ในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการตอบสนองของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการตอบสนองของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ของประชาชนตำบลท่าไข่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

### สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีการตอบสนองต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราในมุมมองของความพึงพอใจแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรส
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ระดับความคิดเห็นในการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราต่อสามด้านการให้บริการ ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การบริการสาธารณะ และการบริการ ณ จุดตำบล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีชื่อตามทะเบียนบ้านอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราทั้งสิ้นจำนวน 10,619 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มโดยการสุ่มตรงของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) และกำหนดตัวอย่างต่อการวิจัย จำนวน 386 คน

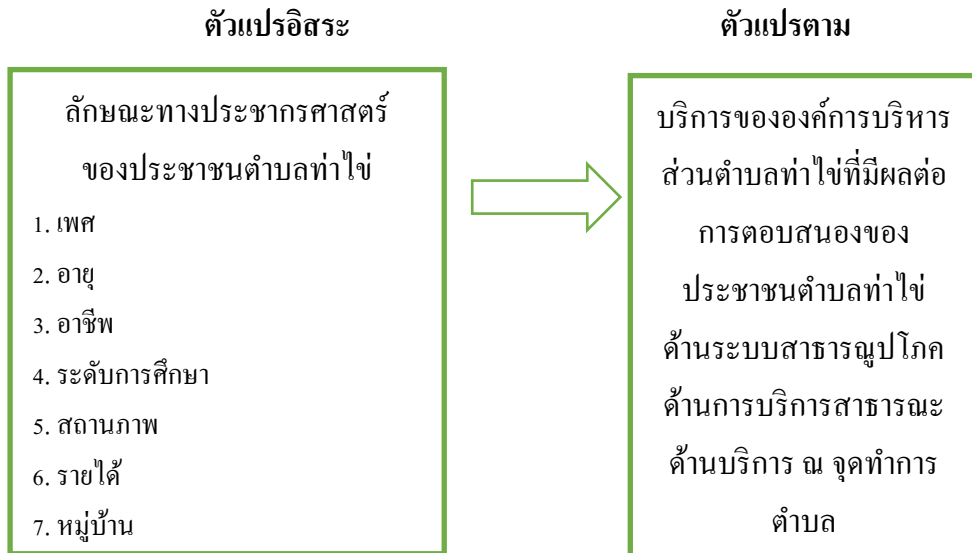
### ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเฉพาะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ จังหวัดฉะเชิงเทรา

### ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยทำการศึกษาระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง “การตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา” ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ และการตอบสนอง
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีชื่อตามทะเบียนบ้านอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลท่าไข่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งสิ้นจำนวน 10,619 คน โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มนี้เพื่อนำมารวบรวมข้อมูล ใช้การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 386 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง การตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสในหมู่บ้าน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Interview research) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การบริการสาธารณะ และการบริการ ณ จุดทำการตำบล

5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง



2. อธิบายและชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ให้แก่กลุ่มตัวอย่างได้ฟังโดยละเอียด
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
4. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมา จำนวน 386 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมติฐาน เพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ t-Test และ F-Test ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นงานเชิงปริมาณ (Quantitative data) มีกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 386 คน ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-Test และ F-Test ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ 3 ส่วน ดังนี้

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 386 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานทางสังคมในหมู่บ้านหรือชุมชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-36 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,000 -30,000 บาท และมีสถานภาพโสดในหมู่บ้านเป็นประชาชนทั่วไป

##### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 386 คน

พบว่าในภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การบริการสาธารณะ และการบริการ ณ จุดทำการตำบล พิจารณาตามรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสาธารณูปโภค คือ ระบบไฟฟ้าชุมชน สว่างตลอดคืน รองลงมาคือ การจัดการระเบียบป้ายข้างทางมีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีพื้นที่จัดการขยะที่ดี โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการบริการสาธารณะ คือ การปรับพื้นที่ตามข้อเรียกร้องของชุมชน รองลงมาคือ จัดทำห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่หลากหลาย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการบริการ ณ จุดทำการตำบล คือ พนักงานมีความเข้าใจถึงปัญหา และความต้องการของผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ สถานที่บริการมีความสะอาด เรียบร้อย เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความสุขภาพ เรียบร้อย

**ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนในหมู่บ้านแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ไม่แตกต่างกัน

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่**

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแนวทางในการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ พบว่า ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ควรรององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรมีการลงพื้นที่จัดประชาพิจารณ์ก่อนการทำโครงการ รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรให้ผู้นำชุมชนแต่ละหมู่บ้านเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการนำเสนอ โครงการพัฒนาชุมชนและการจัดซื้อต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรปรับปรุงโครงสร้างสาธารณูปโภคให้มีความทันสมัย และใช้งานได้จริงและข้อที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรมีการสร้างช่องทางประสานงานบริการแบบออนไลน์

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นว่าการเทศบาลมีการตอบสนองของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่อยู่ในระดับทั้งสามด้าน ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การบริการสาธารณะ และการบริการ ณ จุดทำการตำบล พิจารณาตามรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสาธารณูปโภค คือ ระบบไฟฟ้าชุมชน สว่างตลอดคืน รองลงมาคือ การจัดการระบายน้ำข้างทางมีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีพื้นที่จัดการขยะที่ดี โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการบริการสาธารณะ คือ การปรับปรุงพื้นที่ตามข้อเรียกร้องของชุมชน รองลงมาคือ จัดทำห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่หลากหลาย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการบริการ ณ จุดทำการตำบล คือ พนักงานมีความเข้าใจ ถึงปัญหา และความต้องการของผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ สถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณะที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปกรณ์ พุทธพรหม (ม.ป.ป.) ทำการศึกษาเรื่องการบริการสาธารณะด้านกิจการประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังไม่สามารถสร้างบริการสาธารณะที่ดีได้ตามนโยบายและจุดมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้เท่าที่ควรในส่วนของกิจการประปาท้องถิ่น

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านระบบสาธารณูปโภคมีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ของประชาชนตำบลท่าไข่ด้านระบบสาธารณูปโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปกรณ์ พุทธพรหม (ม.ป.ป.) ทำการศึกษาเรื่องการบริการสาธารณะด้านกิจการประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจากการที่หน่วยงานท้องถิ่นไม่สามารถปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคด้านประปาได้ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

นอกจากนี้ ด้านการบริการสาธารณะ มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ของประชาชนตำบลท่าไข่ด้านการบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยุทธ สงวนแก้ว, ปราโมทย์ กลิ่นลำควน และธนพันธุ์ พูลชอบ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกवान อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “สูง” ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกवानอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบริการ ณ จุดทำการตำบลมีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ของประชาชนตำบลท่าไข่ด้านบริการ ณ จุดทำการตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมากผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหัดกาญจนบุรี พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับสูงมากและมีการปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการที่ดี

ประเด็นการนำเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราพบข้อเสนอแนะส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงบุคลากรในการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการและสร้างมาตรฐานของโครงการในการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่อย่างเหมาะสม ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร เดชะ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีประเด็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอ ชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความต้องการให้ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดำเนินการด้านมาตรฐานการบริการ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรปรับปรุงโครงสร้างสาธารณูปโภคให้มีความทันสมัย และใช้งานได้จริง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรมีการลงพื้นที่จัดประชาพิจารณ์ก่อนการทำโครงการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรมีการสร้างช่องทางประสานงานบริการแบบออนไลน์
4. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ ควรให้ผู้นำชุมชนแต่ละหมู่บ้านเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการนำเสนอโครงการพัฒนาชุมชนและการจัดซื้อต่าง ๆ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จ หรือก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นในการบริหารงานต่อไป
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชากรกลุ่มอื่น ๆ ให้ทั่วถึงและครอบคลุม เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการบริหารงาน สำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปวางแผนกำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

- กณิศา อุพงษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อเครื่องดื่มฟังก์ชันนัลประเภทน้ำดื่มเติมวิตามินของ ผู้บริโภค Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กันยา สุวรรณแสง (2532 : 128). ความหมายของกระบวนการรับรู้. รายงานการวิจัยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563 Local Performance Assessment (LPA) Annual Report 2020 สารระสำคัญจากผลการประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2563. รายงานวิจัย.

- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). **ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤติ COVID-19**. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 21(3), 317-326.
- ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่ : 8 มกราคม 2550. ประชาชนตำบลท่าไข่.สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2565. จาก <http://thakai.go.th/public/>
- ชัยยุทธ สงวนแก้ว, ปราโมทย์ กลิ่นลำดวน และธนพันธุ์ พูลชอบ. (2562). **ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกवान อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์**. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ปกรณ พุทธพรหม. (ม.ป.ป.). **การบริการสาธารณะด้านกิจการประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. บทความวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประยูร จันทระพิทักษ์กุล. (2558). **ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี**. ภาคนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นิชภา นัคราภิบาล. (2561). **อิทธิพลการรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ คอร์สเรียนออนไลน์**. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- พรรณราย อินทุรัตน์. (2563). **ความพึงพอใจต่อการปรับตัวศูนย์อาหารในมุมมองผู้บริโภคช่วงสถานการณ์โควิด-19 ศึกษาเฉพาะกรณี ธุรกิจการค้าในจังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิลาสณี วงกลพีช. (2563). **คุณภาพ การให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศศิธร เดชะ. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์, 3(2), 19-33.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. รายงานการวิจัย

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541 : 60). **ความหมายของกระบวนการรับรู้**. รายงานการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่. (2558). **องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่**. สืบค้น 13 พฤศจิกายน 2564. จาก <http://thakai.go.th/public/>

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่. (2561). **ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไข่**. สืบค้น 13 พฤศจิกายน 2564. จาก <http://thakai.go.th/public/history/data/index/menu/22>

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ. (2564). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจาก อบต.ทัพเสด็จ**. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. จาก [http://www.tapsadet.go.th/news.php?id\\_type=28](http://www.tapsadet.go.th/news.php?id_type=28)

อมรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

### **ภาษาอังกฤษ**

Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: Harper & Row.

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม  
อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว  
SERVICE QUALITY OF THAI UDOM SUB-DISTRICT  
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,  
KHLONG HAT DISTRICT, SA KAEO PROVINCE

พลวัฒน์ หอมละอ<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว และ (2) เพื่อเปรียบเทียบและศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่องทางการรับบริการ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำนวน 355 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.27 ตรงกับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.43 ตรงกับระดับปานกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.42 ตรงกับระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตรงกับระดับปานกลาง และด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตรงกับระดับปานกลาง และ (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้



และช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน และด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ

### **ABSTRACT**

The study aimed to (1) to survey and study the service quality of Thai Udom Sub-district Administrative Organization, Khlong hat district, Sa Kaeo Province, and (2) to compare and study the service quality of Thai Udom Sub-district Administrative Organization, Khlong hat district, Sa Kaeo Province,

This research was a quantitative. The sample group used in the study was the population who received services. from the Thai Udom Sub-district Administrative Organization, Khlong hat district, Sa Kaeo Province, totaling 355 people. The samples were determined by using ready-made tables of Krejcie and Morgan. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation and t-test and F-test.

The study found that (1) service quality of Thai Udom Sub-district Administrative Organization, Khlong hat district, Sa Kaeo Province, Overall the average was 3.27, corresponding to the moderate level. When looking at each aspect in order, it was found that On the amenity side, the average was 3.43, corresponding to the moderate level. In terms of service procedures, the average was 3.42, corresponding to the moderate level. The service personnel had an average of 3.29, corresponding to the moderate level. and service channels, with an average of 2.92, corresponding to the moderate level. (2) A comparative analysis of the differences between the personal characteristics variables on the quality of service of Thai Udom Sub-district Administrative Organization, Khlong hat district, Sa Kaeo Province, found that Gender, age, education level, income and service channels of the respondents had their opinions. There is no difference in service quality. and the professional aspects of the respondents have opinions The quality of service is different.

**Keywords :** Service quality

## บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลได้มอบอำนาจในการปกครองและจัดบริการสาธารณะให้ดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ตรวจสอบการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจการบริหาร มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานของพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยร่วมกันทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะต่อประชาชนในพื้นที่ตามนโยบายของผู้บริหาร ตลอดจนนโยบายระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และระดับประเทศ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก และมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเสมอมา และเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ โดยข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพราะฉะนั้นความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการและการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

ดังนั้น การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนอง

ความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครอง และมีบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ

ทั้งนี้ การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดการศึกษาฉบับนี้ขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการที่อาจมีอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดมอำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบและศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ขอบเขตการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการสำรวจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

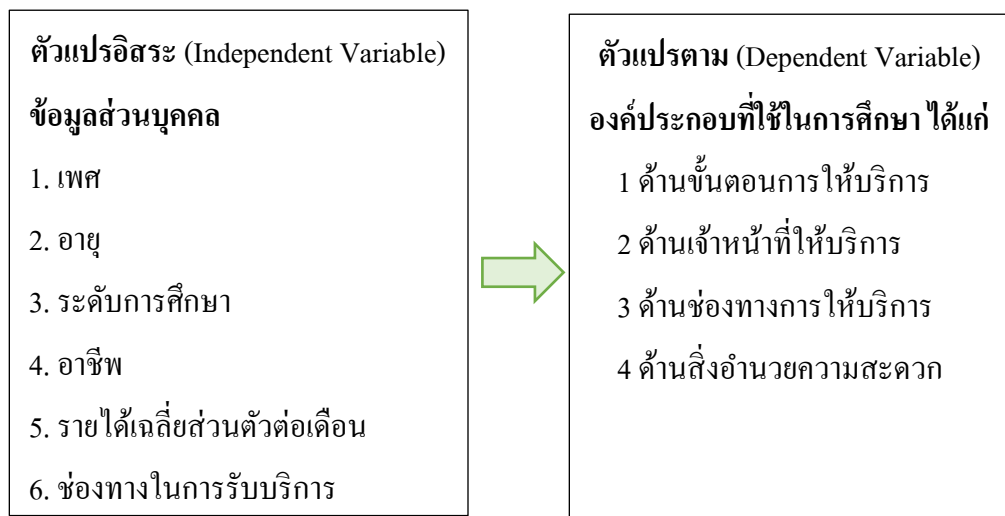
1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร : มุ่งศึกษาเฉพาะประชากรที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา : มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) คุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ 3) คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา : การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 ถึง มกราคม 2565

## สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว มีการกำหนดสมมุติฐาน ดังนี้

1. ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่องทางในการรับบริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎรพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม มีประชากรทั้งสิ้น 4,710 คน (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำนวน 355 คน

## 2. เครื่องมือวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยส่วนตัว ต่อครัวเรือน และช่องทางในการรับบริการ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ระดับคะแนน 5 หมายถึง ถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุดระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 355 ชุด โดยขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่น คัดกรองกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งแจกและรวบรวมแบบสอบถามดังกล่าว

3.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

4.2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้ (Best, 1981, p.182) ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ตามตัวแปรเพศ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติ (t-test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนส่วนตัวต่อเดือน และช่องทางการรับบริการ ของกลุ่มประชากรด้วยสถิติ (F-test)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็น ร้อยละ 64.8 ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ระดับการศึกษาประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อาชีพประจำประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ประชาชนส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทางสำนักงาน อบต. จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า**

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.27 ตรงกับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตรงกับระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตรงกับระดับปานกลาง

#### ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ตามตัวแปรเพศ (t-test)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคลด้าน เพศต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตาม ตัวแปร เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่องทางการรับบริการของกลุ่มประชากรการ (f-test)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน และด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกัน

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมา เป็นจำนวน 355 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย (X) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็น ร้อยละ 64.8 ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ระดับการศึกษาประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อาชีพประจำ ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประชาชน

ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000–10,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ประชาชนส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทางสำนักงาน อบต. จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า**

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.27 ตรงกับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตรงกับระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตรงกับระดับปานกลาง

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว รายด้านปรากฏ ดังนี้

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตรงกับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่งความชัดเจนของป้ายบอกทางป้ายประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตรงกับระดับมาก รองลงมาความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.46 ตรงกับระดับ ปานกลาง รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.45 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.44 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาความสะอาดของห้องสุขา มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตรงกับระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายความเพียงพอของที่จอดรถมีค่าเฉลี่ย 3.28 ตรงกับระดับปานกลาง

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตรงกับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่งความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตรงกับระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ย 3.34 ตรงกับระดับปานกลาง

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตรงกับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่งความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาความสุจริตซื่อตรง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมา การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.25 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมากริยาท่าทางความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตรงกับระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตรงกับระดับปานกลาง



**ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตรงกับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่งช่องทางสำนักงาน อบต. มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมา ช่องทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตรงกับระดับปานกลาง รองลงมาช่องทาง Website มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตรงกับระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายช่องทาง Facebook มีค่าเฉลี่ย 2.45 ตรงกับระดับน้อย

#### การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ตามตัวแปรเพศ (t-test)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคล **ด้านเพศ** ต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม **ทั้ง 4 ด้าน** พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน **ในส่วนของด้านช่องทางในการให้บริการ มีความแตกต่างกัน**

#### การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตาม ตัวแปร เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่องทางการรับบริการของกลุ่มประชากรการ (f-test)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคล **ด้านอายุ** ต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม **ทั้ง 4 ด้าน** พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคล **ด้านการศึกษา** ต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยอุดม **ทั้ง 4 ด้าน** พบว่า การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านช่องทางในการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคล **ด้านอาชีพ** ต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม **ทั้ง 4 ด้าน** พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางในการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน **ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และภาพรวม มีความแตกต่างกัน**

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคล **ด้านรายได้** ต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม **ทั้ง 4 ด้าน** พบว่า รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่าง กันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านช่องทางในการให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน **ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกัน**

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรลักษณะบุคคลด้านช่องทางการรับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

**ปัญหาและข้อเสนอแนะ** ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ประชาชนได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

1. ควรให้เจ้าหน้าที่รับสายโทรศัพท์เวลาติดต่อสอบถามมายัง อบต.
2. ควรให้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิขงประชาชนให้ทราบข้อมูลโดยทั่วถึง
3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อการให้บริการของ อบต.
4. ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุดภายในตำบลให้สัญจรไปมาได้สะดวก
5. ควรก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลาดยางเพิ่มเติมภายในตำบล
6. ควรวางท่อระบายน้ำในพื้นที่มีน้ำท่วมขัง
7. ควรการประชาสัมพันธ์การรับรู้ผ่านเสียงตามสายภายในหมู่บ้าน และตำบล ให้มีเรื่องหลากหลาย และประชาสัมพันธ์ให้บ่อยมากขึ้น
8. ควรดูแลชุมชนมากขึ้นโดยเฉพาะปัญหาขยะ หมู่ที่ 5 บ้านเขาภูหีบ
9. ควรแก้ปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนภายในตำบลให้ใช้งานได้ปกติ
10. ปรับปรุงเครื่องเสียงประชาสัมพันธ์ ควรมีลำโพงเสียงตามสาย และมีการกระจายให้ทั่วถึงทุกหลังคาเรือน
11. ควรมีตำรวจเข้ามาดูแลความปลอดภัย และติดตั้งกล้องวงจรปิด
12. อบต. ควรลงพื้นที่ให้บ่อย เพื่อรับฟัง รับรู้ ปัญหาชาวบ้าน
13. แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดการสุนัขจรจัดในวัด โรงเรียน และภายในหมู่บ้าน
14. แก้ไขปัญหา อาชญากรรม

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นมาตรฐานการให้บริการ และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเคร่งครัด และต้องมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างพึงพอใจ ถูกต้อง

1.2 ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนของงานภารกิจต่าง ๆ ในส่วนงานที่ชัดเจน และหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีการจัดบัตรคิวเพื่อความสะดวกและลดปัญหาการรอรับบริการของประชาชน

1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน และปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม จัดขึ้นให้ทั่วถึงทุกวัน

1.4 ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการนอกเหนือจากการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม โดยเฉพาะการรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย

1.5 ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษามีคำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางเรื่องประชาชนยังไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

### 2. ข้อเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทาวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมร่วมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรวรรณ สังขกรสุรีย์ และคณะ (2555. บทคัดย่อ) โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการ  
 สาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555.  
 สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจนจิรา ปักษา. (2552). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2548) การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพลส.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต  
 อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
 ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- บุญเรือง ขจรศิลป์. (2529). วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาล  
 ตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
 จัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับ  
 โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์  
 มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมธาวี เนตรวิริยะกุล และวัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์ (2561). ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อ  
 การให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ทฤษฎีความพึงพอใจในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานสถานพ.ศ.  
 2542 (หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

- วิชัย ธิโวณา. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชอุตรดิตถ์.
- วิทยาลัยนครรราชสีมา จังหวัดนครรราชสีมา. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครรราชสีมา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครรราชสีมา.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ วุ่นจินา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
- สุเชษฐ ทรัพย์สินเสริม. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมเดช มุงเมือง. (2546). จิตวิทยาบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). เชียงราย: สยามโฆษณาและการพิมพ์.
- สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ศิริ โฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง  
พางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่  
เชียงราย.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์  
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม  
การเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรรัตน์ สีหะไพ. (2546). เจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครราชสีมา.
- Best, J. W. (1981). *Research in Education*. 4th ed. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities".  
*Educational and Psychological Measurement*. 30(3) Autumn, 607-610.
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans. By A.M. Henderson  
and Talcott Person. 4th ed. New York: The Free Press.

# ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง

## จังหวัดร้อยเอ็ด

### Engagement to the organization of the personnel administering

### roi et province

## รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่บุคลากรในองค์กรที่ทำการปกครองจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด 27 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัย ด้านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมี ( $\bar{X}$  =4.20) อยู่ในระดับมาก ด้านการเปรียบเทียบ ระดับความผูกพัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือ ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร ( $\bar{X}$  =4.25) ด้านความต้องการการดำรงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกองค์กร ( $\bar{X}$  =4.19) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท เสียสละให้กับองค์กร ( $\bar{X}$  = 4.16) ตามลำดับ ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันจากสมมติฐานที่ตั้งไว้พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์กร, ที่ทำการปกครอง

## ABSTRACT

The objectives of this research were three-fold: (1) To study the level of organization loyalty affiliation of personnel at the Administrative Division of Roi-Et Province; (2) To compare the level of organization loyalty affiliation of personnel at the Administrative Division of Roi Et Province; and (3) to study the factors affecting the organizational organization loyalty affiliation of the administrative personnel.

This is a survey research. The sample group used in the research was 56 personnel in at the Administrative Division of Roi Et Province. The instrument used to collect data was a questionnaire divided into three (3) parts: Part 1 The questionnaire on the status of the respondents classified by gender, educational level and work experience; Part 2, questionnaire on organizational organization loyalty affiliation of administrative personnel Roi Et Province 27 items; and Part 3 questionnaire on guidelines for developing organizational organization loyalty affiliation of administrative personnel Roi Et Province The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and test the hypothesis by t-test

Major Findings: The organization loyalty affiliation with the organization of personnel at the Administrative Division of Roi Et Province was overall rated at a high level ( $\bar{X}=4.20$ ). When considering each aspect, it was found that the average was at a High level in all aspects. Sorted from highest to lowest, including Cooperation. Acceptance of Goals and Corporate Values ( $\bar{X}=4.25$ ), in terms of Maintenance requirements which the membership of the organization ( $\bar{X}=4.19$ ), Willingness to Sacrifice to the organization ( $\bar{X}=4.16$ ) respectively. When considering the hypotheses, it was found that Personnel's gender, education level and work experience, and different opinions on the organization loyalty affiliation to the organization are not significantly different.

**Keyword:** Corporate Loyalty affiliation, Administration

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพเศรษฐกิจ สังคมในปัจจุบัน ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของตนให้สอดคล้องกับการสถานการณ์ ปัญหาวิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น วิกฤติต้มยำกุ้งในปีพ.ศ. 2540 วิกฤติแฮมเบอร์เกอร์ในปลายปี พ.ศ. 2551 เกิดมา จาก



ระบบการตั้งเป้าหมายการทำงานในระยะสั้น การจ่ายผลตอบแทนสูงเกินจริง และการจ้าง พนักงาน ที่ขาดการพิจารณาด้านจริยธรรมและอุดมการณ์ หลังจากวิกฤติดังกล่าว องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ต่างให้ความสำคัญ กับประเด็นเรื่องการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ ผู้นำองค์กรที่มีศักยภาพ ประเด็นยุทธศาสตร์องค์กร การผลักดันเพื่อนำนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติ ให้บรรลุเป้าหมายที่แต่ละองค์กรกำหนดไว้

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป รวมทั้งระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ หรือความจงรักภักดีต่อองค์กรและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรด้วย (March & Mannari, 1977) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเอง เช่นกัน การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรัก และผูกพันต่อองค์กร (Buchanan, 1979)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้บุคลากรภาครัฐมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะยึดเหนี่ยวทำให้บุคลากรมีความรัก ความพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป รวมถึงสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่างๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด

### สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด อาจจะแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด อาจจะแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด อาจจะแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความร่วมมือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท เสียสละให้กับองค์กร ด้านความต้องการการดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ ได้แก่ ชาย,หญิง ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี,ปริญญาตรีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ 1-5 ปี, ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร,ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท เสียสละให้กับองค์กร และด้านความต้องการการดำรงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์กรการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ดรวมทั้งสิ้น 62 คน ได้แก่ 3 กลุ่มงาน กลุ่มงานปกครอง กลุ่มงานความมั่นคง และกลุ่มงานการเงินและบัญชี (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

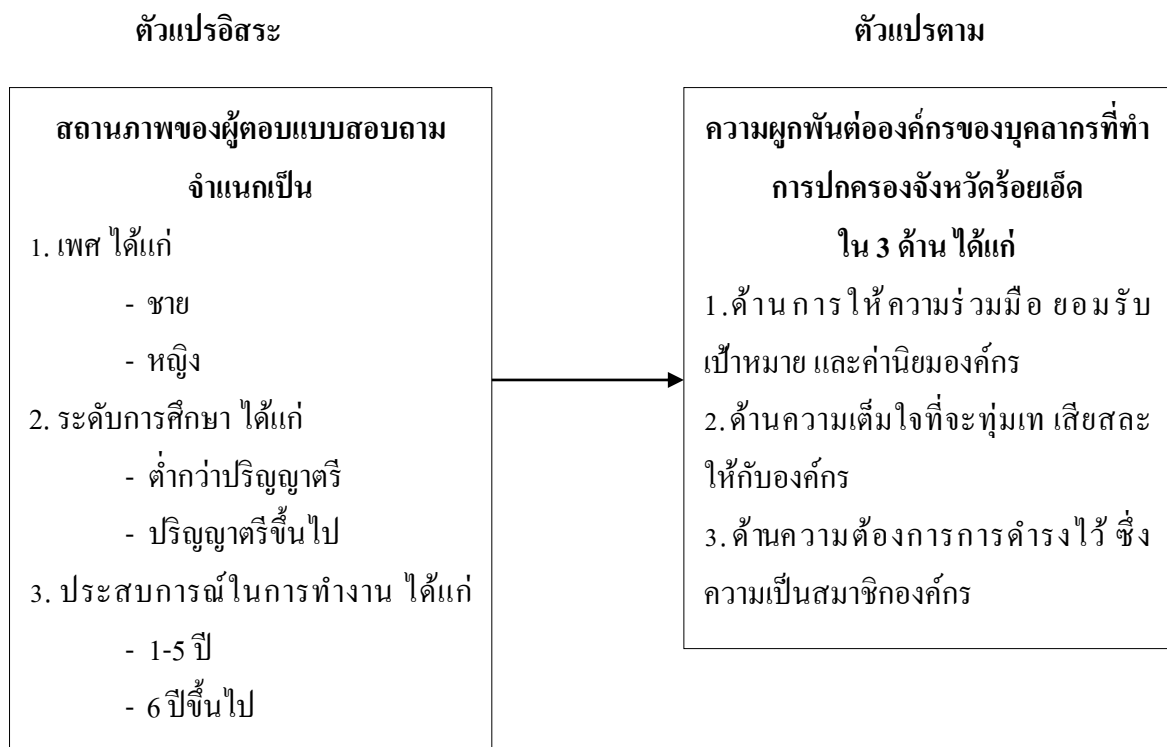
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์กรการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการสุ่มแบบ Simple random sampling กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970: 608) จำนวน 56 คน

**ขอบเขตด้านพื้นที่**

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาในเขตพื้นที่ จังหวัดร้อยเอ็ด

**ขอบเขตด้านเวลา**

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2563 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2564

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

**แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**

1. บริบทของที่ทำกรปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์กรการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ดรวมทั้งสิ้น 62 คน ได้แก่ 3 กลุ่มงาน กลุ่มงานปกครอง กลุ่มงานความมั่นคง และกลุ่มงานการเงินและบัญชี (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์กรการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการสุ่มแบบ Simple random sampling กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608) จำนวน 56 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองและเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของบุคลากรในองค์กรการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน คือ การให้ความร่วมมือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท เสียสละให้กับองค์กร ความต้องการการดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกองค์กร

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกซึ่งได้กำหนดไว้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การจัดระดับดังนี้

1	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อย
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรมาก
5	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังบุคลากรในองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 56 คน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในหน่วยงาน และนำแบบสอบถามกลับมาด้วยตนเอง
2. เมื่อได้รับการอนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยวิธีแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร จำนวน 56 คน และนำแบบสอบถามกลับมาด้วยตนเอง
3. ติดตามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 56 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
4. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้อย่างสมบูรณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้มีดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์  $\bar{X}$
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ S.D.
4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent t-test

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์กรการปกครองจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด และตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 55.36 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 44.64

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43

1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 51.79 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 48.21

#### 2. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

2.1 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้ความร่วมมือ ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.25 รองลงมาคือ ด้านความต้องการการดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.19 และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท เสียสละให้กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.16

2.2 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความร่วมมือ ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในที่ทำการปกครองแห่งนี้เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.42 และเป้าหมายในการทำงานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายของที่ทำการปกครองมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.03

2.3 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท เสียสละให้กับองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมีส่วนทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.41 และท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของที่ทำการปกครองเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.96

2.4 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความต้องการการดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านยินดีที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อช่วยให้ที่ทำการปกครองแห่งนี้มี

ความก้าวหน้ายิ่งขึ้นและท่านได้รับความเท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ทำการปกครองมีให้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.42 และเมื่อท่านมีระยะเวลาทำงานกับที่ทำการปกครองเป็นเวลายาวนาน ท่านยิ่งรู้สึกผูกพันจงรักภักดีต่อที่ทำการปกครอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.96

### 3. แนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ดดังนี้

3.1 ที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรในเรื่องใดบ้าง

3.1.1 สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

3.1.2 จัดให้มีการทัศนศึกษาดูงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3.1.3 มีการมอบโล่/เกียรติบัตรแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีผลงานดีเด่นในรอบปี

3.1.4 พัฒนาด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์สมัยใหม่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงาน

สะดวกต่างๆ ในการทำงาน

3.2 ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด

3.2.1 ความสามัคคีในหมู่คณะ บุคลากรขาดความร่วมมือในการทำงาน

3.2.2 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่ชัดเจน ทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกัน

3.2.3 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

3.2.4 ไม่มีอิสระในการคิดงาน/หรือนำเสนองานเพื่อพัฒนาคุณภาพองค์กร

3.3 ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อย่างไรบ้าง

3.3.1 ผู้บริหารควรมีความเป็นธรรมและความเสมอภาค

3.3.2 จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคี สร้างความเข้าใจกันในหมู่คณะ

3.3.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

ต่างๆ

3.3.4 จัดให้มีกิจกรรมประชุม อบรม สัมมนา โดยให้บุคลากรในที่ทำการปกครองเข้าร่วมทุกคน

3.3.5 สร้างความตระหนักแก่บุคลากรให้ทุกคนเห็นถึงความสำคัญของที่ทำการปกครองร่วมกัน

3.3.6 มอหมายงานในหน้าที่ให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานตรงกับความรูความสามารถ และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญและมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ทำให้การทำงานขององค์กร มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

1.1 ด้านการให้ความร่วมมือ ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร สังกัดได้จากบุคลากรยินดีและเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เป้าหมายในการทำงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรบริหารส่วนตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบลแห่งนี้ได้สร้างแรงบันดาลใจที่ดีที่สุดในการทำงานให้กับบุคลากร

1.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท เสียสละให้กับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในองค์กรมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ทุ่มเทอุทิศตนด้วยความสมัครใจ ความพึงพอใจเพื่อปฏิบัติงานองค์กรบริหารส่วนตำบลที่ตนปฏิบัติงานอยู่ให้บรรลุเป้าหมาย เต็มใจ ยินดีจะใช้พลังงาน กำลังกาย ความศรัทธาเพื่อทำงานให้กับโรงเรียนและเต็มใจด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล ที่ปฏิบัติงานอยู่ ถึงแม้จะมีอุปสรรคในการทำงาน หรือเมื่อเกิดปัญหา ก็พยายามและเต็มใจในการแก้ปัญหา ไม่เคยย่อท้อและพร้อมที่จะทำงานเพื่อองค์กร แม้ต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลก็ตาม

1.3 ด้านความต้องการการดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรยินดีทำทุกอย่างเพื่อช่วยให้องค์กร มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรบริหารส่วนตำบล และพูดถึงความดีขององค์กรบริหารส่วนตำบลด้วยความเลื่อมใสและศรัทธาอยู่เสมอ แสดงถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร กล่าวคือ มีความต้องการมุ่งมั่นที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรบริหารส่วนตำบลที่ตนปฏิบัติงานอยู่อย่างศรัทธา จงรักภักดี และหวงแหน เพื่อให้องค์กรบริหารส่วนตำบลบรรลุเป้าหมายให้จงได้



2. จากผลการวิจัยเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน ซึ่งอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

2.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบการบริหารขององค์กรปกครองไม่มีการแบ่งประเภทของงานไว้สำหรับเพศหญิงหรือเพศชายและไม่มีการกีดกันการแต่งตั้งในการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น ประกอบกับการปฏิบัติต่อบุคลากรไม่ว่าจะเป็นเพศใดเป็นไปอย่างเสมอภาค แสดงให้เห็นว่า บุคลากรเพศหญิงและเพศชายได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการทำงาน ทำให้รู้สึกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันแม้จะมีเพศต่างกัน

2.2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็น แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แม้ว่าบุคลากรจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็มีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน เพราะคิดว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มั่นคงน่าเชื่อถือ รวมไปถึงเมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลตอบแทนให้กับบุคลากรทุกระดับการศึกษาอาจสูงกว่าที่อื่น

2.3 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงานไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรมีความเสมอภาคพิจารณาที่ความสามารถในการทำงานเป็นหลัก บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานนานหรือประสบการณ์ในการทำงานน้อยจะได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูงหรือต่ำ รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับผลงาน

### ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ดควรจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ
2. องค์กรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดให้มีการทัศนศึกษาดูงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3. องค์กรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการมอบโล่/เกียรติบัตรแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีผลงานดีเด่นในรอบปี

4. องค์กรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรพัฒนาด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์สมัยใหม่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงาน

5. บุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสามัคคีในหมู่คณะ และให้ความร่วมมือในการทำงาน

6. บุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับทัศนคติในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีความชัดเจน ทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน

7. องค์กรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาบทบาทของผู้บริหารที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ควรศึกษาองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ทำการปกครอง จังหวัดร้อยเอ็ด

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

กรกนก มาตรคำมี (2562). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด จังหวัดกรุงเทพฯ. มหาลัยศิลปากร.

จ่านง เหล่าคงธรรม. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดุสิต. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ชญานุช วุฒิสักดิ์ (2563). การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

บุญช่วย คล้าเอม (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บี.พี.เอ็น ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส. สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ปรารธนา หลีกภัย (2563). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง. คณะ  
พาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง.

ปิยะมาศ เกิดแสง (2562). ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐม. คณะ  
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

พัชรินทร์ ศิริเมฆ (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรในโรงเรียนเอกชนสังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครสวรรค์.

### ภาษาอังกฤษ

Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1986). **Organizational commitment : The development and test of a tree-component model.** In Paper presented at administrative science annual conference (ASAC). Canada : Whistler, British Columbia.

Buchanan, B. (1974). **Building organization commitment the socialization of managers in work organization.** Administrative Science Quarterly, 19, 4-5.

Chen, K. (2002). **An Examination of the Relationship Between Leadership Behavior and Organizational Commitment at Steel Companies.** Florida. H. Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

Katz, R.L. & Kahn, R.L. (1966). **Skill of an effectiveness administrators.** New York : Wiley.

Seashore, K.L. (1998). **Effects of Teacher Quality of Work Life Secondary Schools on Commitment and sense of efficiency.** Journal of School Effectiveness and School Improvement, 9(1). p.1.